



Instituto Politécnico
de Castelo Branco
Escola Superior
de Educação

“IPSS do concelho de Idanha-a-Nova. Uma visão operativa para a qualidade”

Fernanda Maria Rolo Martins

Orientadores

Prof. Doutora Maria João Guardado Moreira

Prof. Paula Cristina Rosado Godinho

Trabalho de Projeto apresentado à Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gerontologia Social, realizada sob a orientação científica da Professora Doutora Maria João Guardado Moreira e da Professora Paula Cristina Rosado Godinho, da Escola Superior de Educação, do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

Abril 2015

Dedicatória

Idosos – Pensam mas não dizem ...

Felizes os que respeitam as minhas mãos enrugadas e os meus pés deformados.

Felizes os que falam comigo, apesar de os meus ouvidos já não entenderem bem as suas palavras.

Felizes os que compreendem que os meus olhos começam a não ver e as minhas ideias a ficarem baralhadas.

Felizes os que com um sorriso perdem tempo a conversar comigo.

Felizes os que nunca dizem “é já a terceira vez que conta esta história”.

Felizes os que me ajudam a lembrar coisas do antigamente.

Felizes os que me dizem que gostam de mim e que ainda presto para alguma coisa.

Felizes aqueles que me ajudam a viver os últimos dias da minha vida.

Amélia Nisa R.

(Centro dia de Proença-a-Velha)

Dedico este trabalho a todos os idosos que, independentemente do motivo, se encontrem institucionalizados em lares de terceira idade. Especialmente aos idosos das instituições do Concelho de Idanha-a-Nova que colaboraram comigo na recolha de dados, para que a realização deste estudo fosse possível.

Agradecimentos

A realização de um trabalho desta natureza requer muito estudo, empenho, tempo e dedicação. Face ao exposto, agradeço em primeiro lugar aos meus Pais, pois sem eles nunca teria chegado até aqui. Quero agradecer-lhes sobretudo pelos sacrifícios que fizeram para eu chegar até aqui e por todo o apoio que me têm dado.

Um agradecimento muito especial, ao meu namorado por todo o apoio e compreensão ao longo deste caminho. Agradecer também por um lado ao meu Primo João Longo e por outro ao meu grande Amigo Tiago Moreira por toda a paciência, pelos incentivos e pela ajuda incansável ao longo do meu percurso académico e em particular ao longo deste trabalho.

Um especial agradecimento às minhas orientadoras, Professora Doutora Maria João Moreira e Professora Paula Godinho pela excelente orientação, disponibilidade, transmissão de saberes e esclarecimentos, por toda a paciência e apoio dado ao longo destes longos e árduos meses. Obrigado pelo incentivo e motivação principalmente naqueles momentos em que só me apetecia desistir.

A todos os idosos institucionalizados que, incondicionalmente, colaboraram na recolha de dados. Aos diretores e técnicos das instituições do concelho de Idanha-a-Nova, por dispensarem parte do seu tempo para me acompanharem e participarem na recolha de dados.

Quero também agradecer ao Município de Idanha-a-Nova por todo o apoio dado no contacto com as instituições do concelho de Idanha-a-Nova. Não poderia terminar, sem agradecer a toda a equipa do Gabinete de Ação Social e Saúde (GASS) do Município de Idanha-a-Nova pelo apoio logístico e motivação. Agradeço em particular à Dr.^a Ana Sofia Nunes, por toda a motivação e partilha de saberes.

Para terminar, a todos os meus amigos pelo incentivo e apoio nesta caminhada e eles sabem quem são. E a todos os que, de alguma forma, contribuíram para a realização deste trabalho.

Resumo

O envelhecimento demográfico que se verifica nos países desenvolvidos e em vias de desenvolvimento é uma realidade que todos nós reconhecemos e temos que encarar. Os desafios face a esta realidade são muitos, e exigem de todos nós um novo olhar devido ao seu impacto a nível social.

Os constrangimentos da população idosa são muitos e conhecidos por todos, e por vezes torna-se necessário, por diversos fatores, a institucionalização do idoso em lares de terceira idade. As conotações, na maior parte das vezes negativas, associadas a estas instituições ainda pairam no espírito de muitos de nós. No entanto, essas perceções podem não estar adequadas à realidade em virtude das alterações que têm ocorrido, nos últimos tempos, a nível de políticas sociais.

O presente Trabalho Projeto tem como objetivo geral analisar os serviços prestados pelas Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS's) do Concelho de Idanha-a-Nova e averiguar qual a perceção dos clientes, técnicos e dirigentes em relação à qualidade dos mesmos. Para tal, foi aplicado um inquérito por questionário a 144 clientes, com idades compreendidas entre os 65 e os 99 anos de idade institucionalizados em IPSS's do Concelho de Idanha-a-Nova, 36 técnicos com idades compreendidas entre os 20 e os 57 anos de idade, e 12 dirigentes, entre os 36 e os 69 anos de idade, que dá um total de 192 indivíduos inquiridos.

Chegou-se á conclusão que as instituições do concelho sentem alguma dificuldade em prestar serviços com uma qualidade total, porque a maior parte dos edifícios são cedidos e apenas sofrem adaptação para esses fins.

Assim sendo, identificou-se a necessidade de criar um plano de trabalho em rede, que ligue a autarquia e as IPSS's do Concelho de Idanha-a-Nova, estruturando algumas políticas sociais locais, de modo a contribuir para um apoio mais consistente à comunidade.

Palavras-chave

Envelhecimento Demográfico, Institucionalização de Idosos, Respostas Sociais para Idosos, Gestão da qualidade nas IPSS, Norma ISSO 9001:2008

Abstract

The aging that found in developed and developing is a reality that we all recognize and we have to face. The challenges face this reality are many, and require all of us a new look due to its social impact.

The elderly population constraints are many and known by all, and sometimes it is necessary for various factors, the institutionalization of the elderly in nursing homes. The connotations in most cases negative, associated with these institutions still hang in the minds of many of us. However, these perceptions may not be adequate to reality due to the changes that have occurred in recent times, the level of social policies.

This Work Project's main objective to analyze the services provided by Private Institutions of Social Solidarity (IPSS's) the Municipality of Idanha -a-Nova and verifying the perception of customers, technicians and managers in relation to quality. To this end, a questionnaire survey to 144 clients was applied , aged between 65 and 99 years old institutionalized in IPSS's the Municipality of Idanha -a-Nova , 36 technicians aged between 20 and 57 years age, and 12 leaders , between 36 and 69 years of age, giving a total of 192 individuals surveyed .

Came to the conclusion that the municipality institutions feel some difficulty in providing services with a total quality because most of the buildings are transferred and suffer only adaptation for these purposes.

Therefore, we identified the need to create a work plan in network, linking the local authority and the IPSS's the Municipality of Idanha-a-Nova, structuring some local social policies in order to contribute to a more consistent support the community.

Keywords

Demographic aging, Institutionalization of Elderly, Social Responses to Elderly, Quality management in IPSS, in accordance with ISO 9001: 2008

Índice geral

Introdução	1
I. Fundamentação Teórica.....	5
1. Evolução do Envelhecimento Demográfico.....	5
2. Alterações no processo de Envelhecimento.....	12
3. Institucionalização de Idosos	15
3.1 Evolução das IPSS's	19
3.2 Respostas Sociais para idosos	25
3.3 Estrutura Organizativa de Funcionamento das IPSS's	30
4. Qualidade nas IPSS's	39
4.1 Evolução Histórica do conceito de Qualidade	39
4.2 Gestão da Qualidade nas IPSS's	40
4.3 Modelo de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais	44
II. Plano e Metodologia de Investigação	49
1. Planificação da Investigação.....	49
2. Situação Demográfica e respostas sociais do concelho de Idanha-a-Nova	49
3. Problemática da Investigação	53
4. Objetivos	54
5. Metodologia.....	54
6. População	55
7. Instrumento de recolha de dados	57
III. Apresentação dos dados obtidos com o Inquérito por Questionário.....	61
1. Dados obtidos com o inquérito por questionário de avaliação da satisfação dos dirigentes	61
1.1 Caracterização dos Inquiridos	61
1.2 Satisfação em relação ao espaço físico	63
1.3 Satisfação em relação à liderança.....	64
1.4 Satisfação face às condições de trabalho	65
1.5 Satisfação face ao trabalho entre colaboradores	69
1.6 Satisfação face à remuneração.....	70
1.7 Avaliação geral	71
2. Dados obtidos com o inquérito por questionário de avaliação da satisfação dos técnicos	73
2.1 Caracterização dos Inquiridos	73
2.2 Satisfação em relação ao espaço físico	75

2.3 Satisfação em relação à liderança	75
2.4 Satisfação face às condições de trabalho	77
2.5 Satisfação face ao trabalho entre colaboradores.....	81
2.6 Satisfação face à remuneração	82
2.7 Avaliação geral.....	83
3. Dados obtidos com o inquérito por questionário de avaliação da satisfação dos clientes.....	85
3.1 Caracterização dos Inquiridos	85
3.2 Satisfação face às instalações e equipamentos.....	87
3.3 Satisfação face aos serviços prestados	89
3.4 Satisfação face aos colaboradores, técnicos e dirigentes.....	91
3.5 Satisfação face à organização e procedimentos da instituição	93
3.6 Avaliação geral.....	94
IV. Discussão de dados	97
V. Projeto de Intervenção	103
Conclusão	109
Bibliografia	113
Anexos	117
Anexo 1: Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Clientes.....	119
Anexo 2: Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Colaboradores	123
Anexo 3: Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Parceiros.....	127
Apêndices	131
Apêndice 1: Pedido de colaboração para aplicação do Inquérito por Questionário, junto das IPSS'S – Exemplar de Ofício da Câmara Municipal	133
Apêndice 2: Consentimento Informado_ Técnicos e Dirigentes	137
Apêndice 3: Consentimento Informado_ Clientes.....	141
Apêndice 4: Critérios de Seleção dos Clientes.....	145
Apêndice 5: Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos técnicos e dirigentes.....	149
Apêndice 6: Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Clientes.....	157

Índice de figuras

Figura 1: Percentagem de jovens e idosos em 2011	9
Figura 2: Modelo de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais	33
Figura 3: Mapa de Portugal, Distrito de Castelo Branco e Concelho de Idanha-a-Nova.....	50

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Estrutura Etária da População residente, por sexo, 2001 e 2011	8
Gráfico 2: Evolução da população Portuguesa, 2000 – 2050	11
Gráfico 3: População de jovens e de idosos, 2000 – 2050	11
Gráfico 4: Evolução das respostas sociais para as Pessoas Idosas, Continente 2000-2012	16
Gráfico 5: Evolução do número de equipamentos sociais, segundo a natureza jurídica da entidade proprietária, Continente, 2000-2012	24
Gráfico 6: Distribuição percentual dos equipamentos sociais e da população residente por distrito, 2012	25
Gráfico 7: Evolução da capacidade das principais respostas sociais: Centro Dia, Estrutura Residencial, Serviço de Apoio Domiciliário e Centro de Convívio (2000-2012)	28
Gráfico 8: Evolução da taxa de utilização das principais respostas sociais para pessoas idosas (2000-2012)	29
Gráfico 9: Habilitações literárias dos dirigentes	62
Gráfico 10: Anos de serviço dos dirigentes em prol da Instituição	63
Gráfico 11: Funções dos dirigentes na Instituição	63
Gráfico 12: Grau de satisfação dos dirigentes face às instalações e equipamentos existentes na instituição	64
Gráfico 13: Opinião dos dirigentes face à importância de alguns pontos fulcrais na instituição	71
Gráfico 14: Grau de satisfação geral dos dirigentes inquiridos	72
Gráfico 15: Grau de satisfação dos técnicos face às instalações e equipamentos disponibilizados para exercerem a sua função	75
Gráfico 16: Opinião dos técnicos face à importância de alguns pontos fulcrais na instituição	83
Gráfico 17: Grau de satisfação geral dos técnicos inquiridos	84
Gráfico 18: Grau de satisfação dos clientes face à atitude comportamental dos técnicos e dirigentes na instituição	93
Gráfico 19: Opinião dos clientes face à importância de alguns pontos fulcrais na instituição	95

Gráfico 20: Opinião dos clientes face ao preço que paga em relação aos serviços prestados pela instituição	95
Gráfico 21: Grau de satisfação geral dos clientes inquiridos	96

Índice de tabelas

Tabela 1: População residente em 1981, 1991, 2001 e 2011	7
Tabela 2: Dados populacionais de 1981, 1991, 2001 e 2011	10
Tabela 3: Modificações fisiológicas do envelhecimento	14
Tabela 4: Respostas sociais para idosos	26
Tabela 5: Critérios do Modelo de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais	34
Tabela 6: Processos chave das Respostas Sociais CD, SAD e Lar	35
Tabela 7: Variáveis e perguntas do questionário de satisfação dos colaboradores ...	46
Tabela 8: Variáveis e perguntas do questionário de satisfação dos parceiros	47
Tabela 9: População residente no Concelho de Idanha-a-Nova em 1981, 1991, 2001 e 2011	51
Tabela 10: Dados populacionais no Concelho de Idanha-a-Nova em 1981, 1991, 2001 e 2011	52
Tabela 11: Respostas sociais para idosos do concelho de Idanha-a-Nova e número de clientes, 2014	52
Tabela 12: Questões relacionadas com a satisfação dos dirigentes em relação à liderança	64
Tabela 13: Questões relacionadas com a satisfação dos dirigentes face às condições e trabalho	66
Tabela 14: Questões relacionadas com a satisfação dos dirigentes face às condições e trabalho	67
Tabela 15: Questões relacionadas com a satisfação dos dirigentes face às condições e trabalho	68
Tabela 16: Questões relacionadas com a satisfação dos dirigentes face ao trabalho entre colaboradores	69
Tabela 17: Questões relacionadas com a satisfação dos dirigentes face à remuneração	69
Tabela 18: Caracterização sociodemográfica dos técnicos inquiridos	72
Tabela 19: Caracterização sociodemográfica dos técnicos inquiridos	73
Tabela 20: Questões relacionadas com a satisfação dos técnicos em relação à liderança	75

Tabela 21: Questões relacionadas com a satisfação dos técnicos face às condições de trabalho	77
Tabela 22: Questões relacionadas com a satisfação dos técnicos face às condições de trabalho	78
Tabela 23: Questões relacionadas com a satisfação dos técnicos face às condições de trabalho	80
Tabela 24: Questões relacionadas com a satisfação dos técnicos face ao trabalho entre colaboradores	81
Tabela 25: Questões relacionadas com a satisfação dos técnicos face à remuneração	81
Tabela 26: Caracterização sociodemográfica dos clientes inquiridos	85
Tabela 27: Caracterização sociodemográfica dos clientes inquiridos	86
Tabela 28: Questões relacionadas com a satisfação dos clientes face às instalações e equipamentos das instituições	87
Tabela 29: Questões relacionadas com a satisfação dos clientes face aos serviços prestados	88
Tabela 30: Questões relacionadas com a satisfação dos clientes face aos serviços prestados	89
Tabela 31: Questões relacionadas com a satisfação dos clientes face aos colaboradores, técnicos e dirigentes	91
Tabela 32: Questões relacionadas com a satisfação dos clientes face à organização e procedimentos da instituição.	93

Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos

AVD's - Atividades da Vida Diária

CD – Centro de Dia

CMCD – Centro Municipal e Cultural de Desenvolvimento

GASS – Gabinete de Ação Social e Saúde

INE - Instituto Nacional de Estatística

IPSS's – Instituições Particulares de Solidariedade Social

ISO- International Organization for Standardization

MTSS – Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social

NUTS – Nomenclatura das Unidades Territoriais para fins estatísticos

OMS – Organização Mundial de Saúde

RIS – Rede Integrada de Serviços

SAD – Serviço de Apoio Domiciliário

TMQ- Total Quality Management

UAI - Unidades de Apoio Integrado

Introdução

Portugal enfrenta, desde os últimos anos um acentuado envelhecimento demográfico da população, devido ao aumento da esperança média de vida à nascença e à diminuição das taxas de natalidade, fecundidade e mortalidade, que por sua vez é influenciada pelo aumento da taxa de emigração da população ativa.

Segundo Giddens (2004), vivemos numa sociedade em envelhecimento, onde a proporção de pessoas com idade superior a sessenta e cinco anos está a aumentar de forma sustentada. Ao mesmo tempo, a questão da importância social do envelhecimento é uma das que possuem um alcance maior. Segundo os dados confirmados pela Organização Mundial de Saúde (OMS) podemos contatar que o envelhecimento demográfico é uma realidade presentemente vivida a nível mundial, onde se constata que haverá mais pessoas octogenárias e nonagenárias no Mundo, de tal forma que, entre 2000 e 2050, o número de pessoas com 80 anos ou mais aumentará quase quatro vezes, chegando a 395 milhões (INE 2012).

Este cenário é idêntico em Portugal, segundo os dados do Instituto Nacional de Estatística (INE) a população com 65 e mais anos, em 2011, é de 19%, em contraste com, os 8% verificados em 1960, e com os 16% da década anterior. Assim, este valor ultrapassa a quantidade de jovens, que ronda os 15% (INE 2012). Deste modo, também o índice de envelhecimento da população, que em 2011 apresenta um valor de 128, comprova que Portugal tem hoje mais população idosa do que alguma vez teve. Em 2001, 85 municípios registavam um índice de envelhecimento menor ou igual a 100, enquanto que, em 2011 este valor é apenas de 45 (INE 2012).

Assim, “o envelhecimento demográfico é o fenómeno mais relevante do século XXI nas sociedades desenvolvidas devido às suas implicações na esfera socioeconómica, para além das modificações que se refletem a nível individual e em novos estilos de vida”. (Carrilho e Gonçalves, 2001: p.3)

O envelhecimento é um processo com características únicas que leva a uma diminuição sucessiva das capacidades do ser humano, devido a alterações normais nesta etapa da vida. Contudo, em alguns idosos o seu estado de saúde degrada-se mais rapidamente que o esperado e tornam-se portanto mais dependentes que outros, assim, o idoso continua a ser vítima de estereótipos, principalmente pelos

mais jovens, acabando muitas vezes por ser discriminado, desvalorizado, isolado, desprotegido, negligenciado, entre outros.

O ser humano desde que nasce até que morre segue um ciclo vital padrão, em que as famílias começam a preocupar-se com as fragilidades da geração mais velha e surge a necessidade de organizar apoio e os devidos cuidados para os pais idosos. Mas, por vezes a família tem dificuldade em saber lidar com as eventuais incapacidades dos idosos, podendo culminar em perda total da independência ou na morte de algum dos elementos da família (Sousa et al., in Paúl e Ribeiro, 2012) No entanto, nos dias de hoje, são poucas as famílias que também possuem disponibilidade para o acompanhamento do envelhecimento dos seus familiares, por diversos fatores que emergiram na nossa sociedade, como por exemplo a entrada da mulher no mercado de trabalho, por vezes também vivem longe dos seus familiares, ou por outro lado não têm condições habitacionais adequadas para manter o familiar em casa, o que contribui para o crescente número de idosos institucionalizados.

O processo de institucionalização da pessoa idosa é sem dúvida um fator de stress que normalmente proporciona algumas alterações a nível psicossocial, mesmo que a instituição ofereça um bom ambiente institucional, o idoso tem alguma dificuldade em adaptar-se. (Cardão, 2009)

Apesar das legislações sempre em mudança e com vista a melhorar os cuidados prestados, ainda se continua a sentir alguma tensão na sociedade sempre que se fala de lares de idosos, pois predominam as imagens negativas destas instituições, isto porque a institucionalização de idosos é muitas vezes um “tabu” assente em valores, responsabilidades, crenças e necessidades individuais, que pode gerar sentimentos de culpa expressos pela família e dificuldades na adaptação ao meio institucional. (Carvalho e Dias, 2011)

Contudo, a institucionalização não é vivida da mesma forma para todos os idosos, pois para uns esta torna-se um momento mais difícil do que para outros. Segundo Cardão (2009: p. 12) “a vida na instituição vai decorrendo de forma monótona, num microcosmos onde o espaço e tempo são regulados pela instituição, de uma forma quase estática”. Contudo, esta ideia não pode ser generalizada, porque o apoio, a proteção e a segurança do idoso depende da “própria qualidade de vida oferecida pelas instituições” (Santos, Sobral, Ribeiro & Costa, 2003, p.12)

A qualidade é vista como uma exigência da sociedade que percorre por todo o tipo de organizações, principalmente da área social. Segundo Pires (2012: p. 516) “as novas e mutáveis exigências do mercado colocam as organizações perante a necessidade de alterarem os seus critérios da Qualidade baseados nas necessidades e expectativas dos seus clientes, conduzindo a níveis mais elevados de funcionalidade, qualidade fiabilidade, serviço e preço.” Assim, podemos dizer que as instituições cada vez mais têm que alcançar uma melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados aos clientes, exercendo as práticas de gestão da qualidade.

Neste contexto, podemos dizer que um sistema de gestão da qualidade pode criar o contexto para aumentar a satisfação dos clientes e das partes interessadas, transmitindo ainda confiança à organização da sua capacidade para prestar serviços que cumpram, de forma firme, os respetivos requisitos e objetivos.

Desde 2000, as instituições que prestam apoio a pessoas idosas, demonstraram uma grande atenção com a qualidade nas áreas de gestão interna e após alguma familiaridade com a norma NP EM ISO 9001, têm vindo a aplicá-la como componente na sua estrutura de gestão.

É neste âmbito que o Município de Idanha-a-Nova e o Centro Municipal e Cultural de Desenvolvimento (CMCD) pretendem reforçar o seu papel como agentes dinamizadores na intervenção social e apoio à pessoa idosa, desafiando assim as instituições locais de apoio social a participarem numa rede de apoio, criando um plano de trabalho em rede, que subentende em dois planos: o plano de manutenção e o plano de intervenção social, de modo a ser mais fácil obter uma gestão de recursos mais adequada e eficaz em prol da qualidade dos serviços prestados nas IPSS' s do concelho de Idanha-a-Nova.

Este trabalho pretende, pois, investigar qual a perceção dos clientes, técnicos e dirigentes em relação à qualidade dos serviços prestados pelas IPSS's do concelho de Idanha-a-Nova. Importa referir que este trabalho de investigação foi sugerido pelo Município de Idanha-a-Nova, através do Gabinete de Ação Social e Saúde (GASS) e pelo CMCD de modo a identificar problemas, necessidades e expectativas junto das IPSS's associadas na Rede Integrada de Serviços (RIS), de forma a procurar soluções integradas que possam contribuir para a melhoria do funcionamento individual de cada uma das instituições.

O presente projeto, encontra-se dividido em cinco capítulos. O capítulo I faz alusão à fundamentação teórica, onde são abordados temas como: o Envelhecimento, a Institucionalização e a Qualidade nas IPSS's.

O capítulo II refere-se ao Plano de Investigação e metodológico, onde é referenciada a planificação da investigação, a situação demográfica e respostas sociais do concelho de Idanha-a-Nova, a problemática e objetivos da investigação, a metodologia utilizada, a definição da população e os instrumentos de recolha de dados.

No capítulo III são apresentados os dados obtidos com a aplicação do inquérito por questionário e no capítulo IV a discussão dos mesmos. Por último, no capítulo V é apresentada uma proposta de intervenção que pretende definir propostas de políticas sociais locais, de modo a garantir um apoio mais firme à população institucionalizada através de um plano de trabalho em rede que ligue a autarquia e as IPSS's do concelho.

I. Fundamentação Teórica

1. Evolução do Envelhecimento Demográfico

“O envelhecimento é um processo natural, inevitável que faz parte da vida, ou seja este processo é contínuo e individual, sendo por isso divergente de indivíduo para indivíduo e as suas mudanças ocorrem de modo que “cada um envelhece com o passar do seu próprio tempo”. (Monteiro, 2008: p.35)

O envelhecimento é um processo inato e gradual de todo o ser humano, mas que pode variar de pessoa para pessoa, porque nem todos os indivíduos envelhecem da mesma forma. Assim pode dizer-se que o envelhecimento é um processo único e individual, que tem visibilidade a vários níveis, tais como: nível biológico, nível social, intelectual e funcional podendo de certa forma acarretar importantes alterações na qualidade de vida, independência e funcionalidade da pessoa idosa.

Para Neri (2005) o envelhecimento é o processo de mudanças universais marcado geneticamente para cada indivíduo, que se pode manifestar através da diminuição da flexibilidade comportamental, do aumento da vulnerabilidade, da acumulação de perdas evolutivas e do aumento da probabilidade de morte. Contudo, o ritmo, a duração e os efeitos deste processo abarcam diferenças individuais e de grupos etários que depende da natureza genético- biológica, socio histórica e psicológica.

Deste modo, o idoso pode iniciar o seu processo de envelhecimento com sucesso, não se acomodando à sua situação de reformado, pensando aproveitar o seu tempo livre com utilidade para que as suas capacidades psicológicas e físicas não se degradem rapidamente, para isso torna-se fundamental que o idoso saiba utilizar o seu tempo livre com benefício, através de atividades educativas e físicas que fomentem o prazer do indivíduo enquanto as pratica, o importante nesta ação não é atividade, mas sim a atitude do indivíduo.

“Sendo o envelhecimento uma perda progressiva da eficiência funcional há sempre uma necessidade de adequação à nova realidade. Além disso não devemos esquecer que cada idoso é um indivíduo diferente que precisa de um programa

peçoal de trabalho, de acordo com as suas necessidades.” (Zimerman, 2000: p 35) Assim, torna-se pertinente que se aposte cada vez mais na qualidade de vida das pessoas idosas, promovendo o bem-estar físico e/ ou psicológico e aumentar a autoestima e a valorização social da pessoa idosa.

Esta promoção pode ser feita pelas instituições de âmbito social e pelas autarquias locais através da criação de um programa de intervenção para esse fim, organizando atividades de lazer no sentido de manter ou até mesmo melhorar as capacidades físicas, sociais, culturais e psicológicas do idoso, bem como proporcionar-lhes uma vivência digna de qualidade. Por vezes é necessário ter em conta o seu passado, as suas perdas, os seus saberes para que o idoso seja capaz de usar as suas potencialidades e assim ter uma qualidade de vida com uma maior felicidade.

Face ao exposto anteriormente, o envelhecimento deve ser previsto ao longo da vida, tendo desde cedo, ter uma atitude preventiva e promotora da saúde e da autonomia na velhice. Contudo pode-se constatar que a imagem social da velhice era depreciativa, portanto esta era encarada como sinónimo de doença, dependência e inutilidade, inserindo-se na área da exclusão social.

À medida que o ciclo vital da humanidade se prolonga, aumenta substancialmente a heterogeneidade entre os idosos. No entanto o género, a classe social, a saúde, a educação, os fatores de personalidade e o contexto sócio histórico, são elementos fulcrais para determinar a idade cronológica e a diferença de idosos de 60 e 100 ou mais anos. Assim, podemos definir idosos como “populações ou indivíduos que podem ser assim categorizados em termos da duração do seu ciclo vital. Segundo convenções sociodemográficas atuais, idosos são pessoas de mais de 60 anos, nos países em desenvolvimento, e de mais de 65, nos países desenvolvidos.” (Neri, 2005: p.114)

Segundo os resultados definitivos dos censos 2011 “a população residente em Portugal é de 10 562 178 indivíduos, sendo que 5 046 600 são homens e 5 515 578 são mulheres. A percentagem de jovens teve um recuo de 16% em 2001 para 15% em 2011, já o número de idosos aumentou de 16% para 19%.” (INE, 2012: p. 5)

No caso específico da Região Centro, como se pode verificar na tabela 1, a população residente nesta região tem vindo a diminuir de década para década, principalmente no que diz respeito à população jovem, que diminuiu de 24% em

1981 para 14% em 2011. Quanto à população mais idosa, assiste-se a uma situação inversa, sendo que a percentagem desta população passa de 14% em 1981, para 22% em 2011, o que significa o acentuar do envelhecimento.

Na Beira Interior Sul, assiste-se também a um cenário idêntico ao que foi referenciado anteriormente para o conjunto do país, sendo que a percentagem de jovens decresce, passando de 18 % em 1981 para 12% em 2011. Já a população mais idosa que em 1981 correspondia a uma percentagem de 21% em 2011 já é 29%, o que mostra um envelhecimento ainda mais acentuado do que no conjunto do país.

Tabela 1: População residente em 1981, 1991, 2001 e 2011

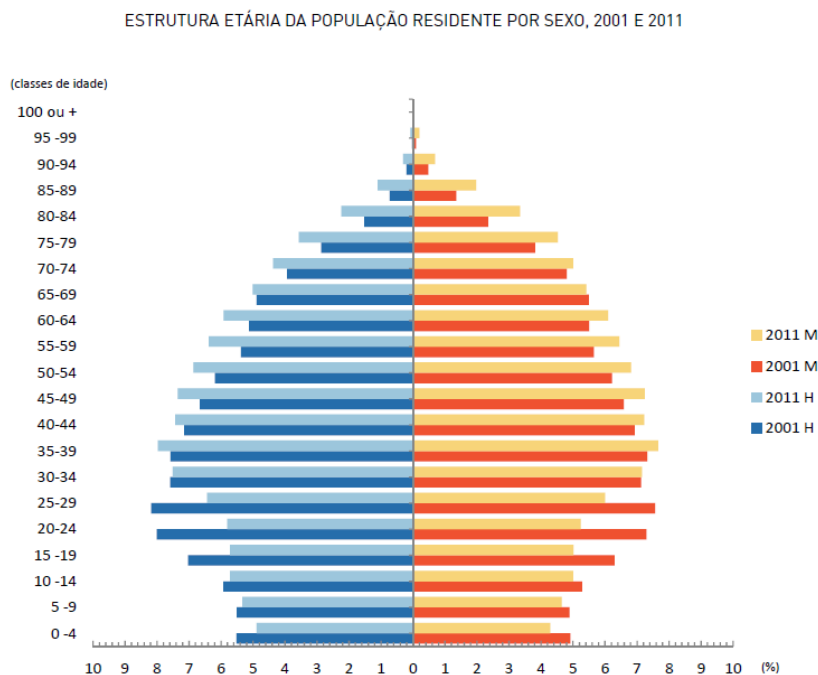
	Portugal							
	1981	%	1991	%	2001	%	2011	%
Total pop.	9833014	100%	9867147	100%	10356117	100%	10562178	100%
0-14 Anos	2508673	26%	1972403	20%	1656602	16%	1572329	15%
15-64 Anos	6198883	63%	6552000	66%	7006022	68%	6979785	66%
65 + Anos	1125458	11%	1342744	14%	1693493	16%	2010064	19%
	Região Centro							
	1981	%	1991	%	2001	%	2011	%
Total pop.	2301514	100%	1721650	100%	2348397	100%	2327755	100%
0-14 Anos	548968	24%	328396	19%	352388	15%	319258	14%
15-64 Anos	1432902	62%	1106829	64%	1539331	66%	1486747	64%
65 + Anos	319644	14%	286425	17%	456678	19%	521750	22%
	Beira Interior Sul							
	1981	%	1991	%	2001	%	2011	%
Total pop.	86138	100%	81015	100%	78123	100%	75028	100%
0-14 Anos	15902	18%	12167	15%	9373	12%	8631	12%
15-64 Anos	52593	61%	49374	61%	47287	61%	44856	60%
65 + Anos	17643	21%	19474	24%	21463	27%	21541	29%

Fonte: Elaboração própria, com base nos dados consultados no PORDATA e INE, recenseamentos 1981, 1991, 2001 e 2011 (www.ine.pt)

Como se pode verificar através do gráfico 1, existem alguns desequilíbrios na estrutura etária, ou seja, assiste-se a uma diminuição da base da pirâmide, que corresponde à população mais jovem e a um alargamento do topo, devido ao crescimento da população idosa. Na última década, Portugal perdeu população em

todos os grupos etários até aos 29 anos. A partir dos 30 anos esta situação inverte-se e assiste-se a um crescimento da população.

Gráfico 1: Estrutura Etária da População Residente por Sexo, 2001 e 2011



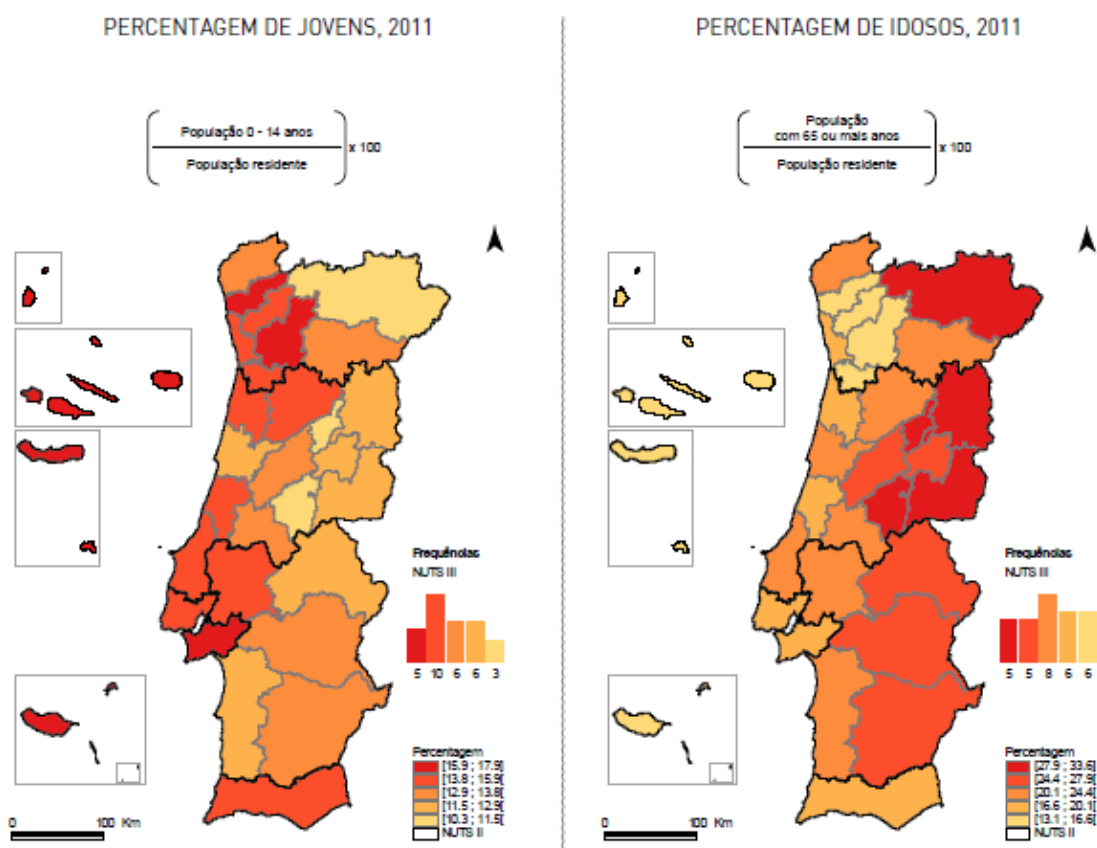
Fonte: INE, 2012: p. 20

Como já foi referido anteriormente, “em 2011 a percentagem de jovens tinha uma representatividade de 15% e a população idosa de 19%. Através dos mapas seguintes, podemos verificar que é nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira onde se concentra a maior percentagem de jovens, correspondendo a 18 % e 16%. Relativamente à percentagem de idosos verifica-se que as regiões mais representadas são as regiões Centro e Alentejo, com a respetivamente 22% e 24%.” (INE, 2012: p. 21) Contudo, podemos verificar que a percentagem de jovens diminuiu em quase todas as NUTS III e a percentagem de idosos aumentou em todas as NUTS III.

Da observação destes dados, podemos concluir que o envelhecimento da população é nos dias de hoje um dos fenómenos demográficos mais preocupantes nas sociedades modernas, sendo que o aumento do envelhecimento da população tem vindo a ocorrer de forma generalizada em todo o território. Segundo os censos 2011,

o índice de envelhecimento da população subiu de 102 em 2001 para 128 em 2011, o que significa que por cada 100 jovens há 128 idosos (Figura 1).

Figura 1: Percentagem de jovens e idosos, em 2011



Fonte: INE, 2012: p. 21

O índice de longevidade é uma medida que indica a população com 75 ou mais anos, por cada 100 pessoas com 65 e mais anos. Através da tabela 2 podemos verificar que em 2011 este índice, em Portugal era de 47,9 e de 41,4 em 2001, ou seja, houve um aumento da população mais idosa, com 75 e mais anos, devido ao progressivo aumento da esperança média de vida.

No que diz respeito ao índice de envelhecimento em Portugal em 1981 era de 44,9 e em 2011 era 127,8 o que significa que o número de idosos quase triplicou. Na Beira Interior Sul, o índice de envelhecimento ainda tem valores mais acentuados, sendo em 1981 de 110,9 e em 2011 de 249,6.

Tabela 2: Dados populacionais de 1981, 1991, 2001 e 2011

	Índice de Envelhecimento			Índice de Longevidade		
	Portugal	Região Centro	Beira Interior Sul	Portugal	Região Centro	Beira Interior Sul
1981	44.9	58.2	110.9	34.2	35.0	35.8
1991	68.1	87.21	160.0	39.3	40.9	44.1
2001	102.2	129.6	229.0	41.4	43.3	46.7
2011	127.8	163.4	249.6	47.9	49.9	55.2

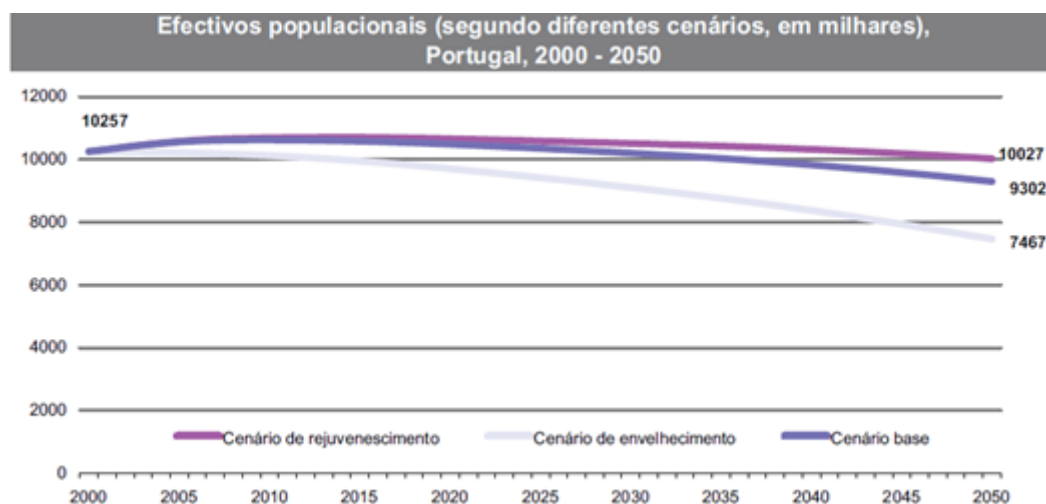
Fonte: Elaboração própria, com base consultados no INE, Recenseamentos 1981, 1991, 2001, 2011 (www.ine.pt)

Quanto ao futuro, segundo dados do INE, as projeções esperadas para 2050 podem levar-nos aos seguintes cenários:

✓ Redução da população portuguesa. Assim, prevê-se que a população no cenário de rejuvenescimento, passará dos 10.257 milhares para os 10.027 milhares. No cenário de envelhecimento, prevê-se que a população sofra uma redução, passando para os 7.467 milhares de indivíduos (Gráfico 2).

✓ Duplo envelhecimento – como nos indica o gráfico 3, a proporção de jovens apresenta uma pequena diminuição, passando de valores que rondam os 16% em 2000 para valores de 13,1% em 2050. No cenário de rejuvenescimento também se assiste a um decréscimo, mas depois há uma ligeira recuperação dos níveis de fecundidade, atingindo os 15,5% em 2050. No que diz respeito à percentagem de idosos os valores deste grupo, que rondam os 16% em 2000, passam para os 31,8% em 2050. No cenário de envelhecimento observa-se a um aumento significativo atingindo valores de 36,4% em 2050.

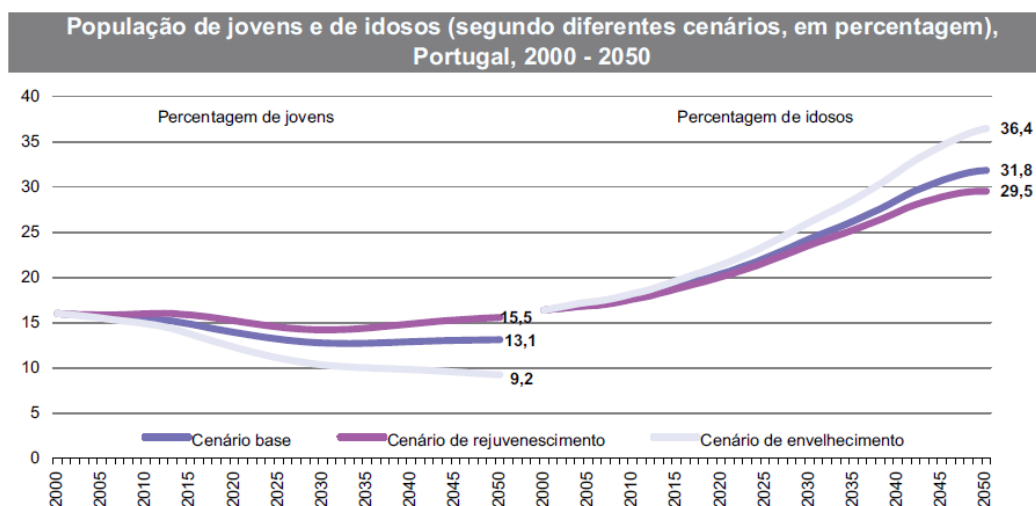
Gráfico 2: Evolução da População Portuguesa, 2000-2050



Fonte: INE, 2003: p.15

Estas diferenças são sobretudo as consequências do efeito dos saldos migratórios. Contudo, pode-se observar que em qualquer dos cenários a percentagem de idosos é mais elevada do que a percentagem de jovens, o que significa que Portugal irá continuar a ser um país envelhecido.

Gráfico 3: População de jovens e de idosos, 2000 - 2050



Fonte: INE, 2003: p.16

2. Alterações no processo de Envelhecimento

Devido à forte preocupação com a população idosa e os cuidados a ter com a velhice, têm surgido teorias que conceptualizam o envelhecimento de diferentes formas, desde o nível biológico, passando pelo psicológico e finalmente o sociológico. (Fernandez-Ballesteros, 2002)

Assim, podemos dizer que existem várias teorias relacionadas com o envelhecimento que nos ajudam a perceber o desencadear do seu desenvolvimento.

Segundo Fernandez-Ballesteros (2004) todas as teorias biológicas têm por base três etapas primordiais, sendo elas o crescimento e desenvolvimento, a maturidade e por último a involução e decréscimo. No que diz respeito às teorias biológicas, estas são compostas por um variado leque de teorias, como por exemplo teorias genéticas, celulares, sistémicas. No contexto biológico o envelhecimento resulta da ação de vários mecanismos, tais como a disfunção do sistema imunológico, programação genética, lesões celulares e, por vezes, um controlo neuro-endócrino da atividade genética.

Muitos profissionais desta área interpretam o envelhecimento como uma panóplia de mudanças que irão diminuir a idade média de vida de um indivíduo, porque no decorrer do tempo torna-se patente uma série de limitações e reduções da capacidade funcional relativamente às outras etapas da vida. Esta situação, por si só não impede que a grande maioria das pessoas desfrute de uma vida satisfatória.

Hoje, graças aos avanços médicos, é cada vez mais possível acreditar num envelhecimento biológico com menos doenças graves e problemáticas, que condicionem de forma importante a autonomia dos sujeitos até as idades muito avançadas. Contudo, o envelhecimento do organismo não se produz de forma homogênea. Afeta todos os seus órgãos e sistemas, embora nem todas as pessoas envelheçam da mesma maneira, nem no mesmo ritmo. No organismo regista-se uma variedade de alterações, quer a nível físico, como psicológico ou funcional. Na tabela 3 são identificadas de forma sucinta algumas modificações fisiológicas do envelhecimento.

Por último, é no contexto social que se tornam evidentes com mais intensidade as alterações de papéis e funções dos grupos etários, porque ao envelhecer, a pessoa

idosa é confrontada com uma mudança de papéis a nível profissional e pessoal, que tem maior incidência com a entrada da reforma. Por sua vez, a reforma pode ser caracterizada como o traço da perda de um papel social ativo, pois geralmente o estatuto de reformado é associado à perda de importância social, onde por regras económicas e orientadas para e pelo produtivismo faz persistir a ideia de que quem não produz não é socialmente útil, o que pode desenrolar um sentimento de solidão por parte do individuo ao encarar a reforma e vive-la de forma negativa.

Contudo, o envelhecimento pode ser encarado de diferentes perspetivas, dependendo do percurso pessoal de cada um e da forma como as várias fases da sua vida foram vividas. Um acontecimento que pode modificar extremamente a vida dos idosos é por exemplo a morte do conjugue, é normalmente o acontecimento que requer uma readaptação ao novo contexto social, caracterizado pela solidão e pelo sentimento de perda, acontecimento que incita na maior parte das vezes uma grande mudança a nível social.

Normalmente as relações dos idosos a nível familiar são estabelecidas essencialmente por familiares multigeracionais, no entanto na rede de suporte é também constituída nalguns casos por vizinhos e os amigos.

O aumento do número de idosos tem origem nas alterações que ocorreram a nível social e ao nível da própria estrutura das relações familiares. Estas alterações a nível familiar e a realidade destas redes de suporte, em muitas situações são insuficientes, o que “obriga” as famílias a refletirem sobre a possibilidade ou necessidade de uma institucionalização.

Tabela 3: Modificações fisiológicas do envelhecimento

	Tipo de Alterações	Síntese de Sintomas
Alterações estruturais	<ul style="list-style-type: none"> • Células e tecidos; • Composição global do corpo e peso corporal; • Músculos, ossos e articulações; • Pele e tecido subcutâneo; • Tegumentos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diminuição do número de células ativas e abrandamento no ritmo da multiplicação celular; ➤ A gordura acumula-se mais no abdómen e menos na cara; ➤ As alterações a nível do sistema locomotor surgem mais precocemente; ➤ A atrofia de todos os músculos dá origem a alterações na aparência e estrutura física e também no funcionamento do organismo; ➤ A barreira epidérmica altera-se com a consequente dificuldade em manter os líquidos e a pele hidratada.
Alterações funcionais	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema vascular; • Sistema respiratório; • Sistema renal e urinário; • Sistema gastrintestinal; • Sistema nervoso sensorial; • Sistema endócrino e metabólico; • Sistema reprodutor; • Sistema imunitário; • Ritmos biológicos e sono. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diminuição da capacidade máxima do coração e do ritmo cardíaco; ➤ A perda de elasticidade dos tecidos reduz a capacidade de absorção de O₂; ➤ Os rins atrofiam-se e o aporte sanguíneo ao rim fica mais reduzido, reduzindo também a função renal; ➤ A digestão e a mastigação podem ser alteradas pelo estado dos dentes; ➤ A modificação do sistema nervoso que influenciam as alterações da personalidade do idoso; notam-se algumas perdas de memória; ➤ Maior dificuldade em metabolizar a glicose e menor produção de hormonas sexuais; ➤ Modificação da libido no homem e na mulher; ➤ Lentidão na resposta imunitária e imunidade relativa; ➤ Diminuem os períodos de sono profundo e os períodos de sono ligeiro tornam-se mais numerosos.

Fonte: Elaboração própria, com base em Cantera, I. R. (1998: pp. 55-61)

3. Institucionalização de Idosos

“Não devemos esquecer que, muitas vezes, o lar cumpre papel de abrigo para o idoso excluído da sociedade e da família, abandonado e sem um lar fixo, podendo se tornar o único ponto de referência para uma vida e um envelhecimento digno”. (Júnior e Tavares, 2005: p. 152)

As sociedades atuais, a nível mundial, são sociedades envelhecidas e Portugal não é exceção. Isto significa que também são sociedades em que os indivíduos vivem mais tempo, pelo que a estrutura demográfica é envelhecida e desequilibrada, pois a população idosa é superior à população mais jovem, o que acaba por ter impacto também a nível social. Deste modo, a existência de um crescimento da população idosa, cuja longevidade tenderá ainda a aumentar pelo menos durante as próximas décadas, coloca grandes desafios à sociedade e aos indivíduos.

As questões relacionadas com o envelhecimento assumem cada vez mais, uma maior expressão e importância, devido ao envelhecimento demográfico. Assim, são várias as preocupações que resultam deste crescente envelhecimento, o qual se deve em grande parte às políticas de saúde e de proteção social.

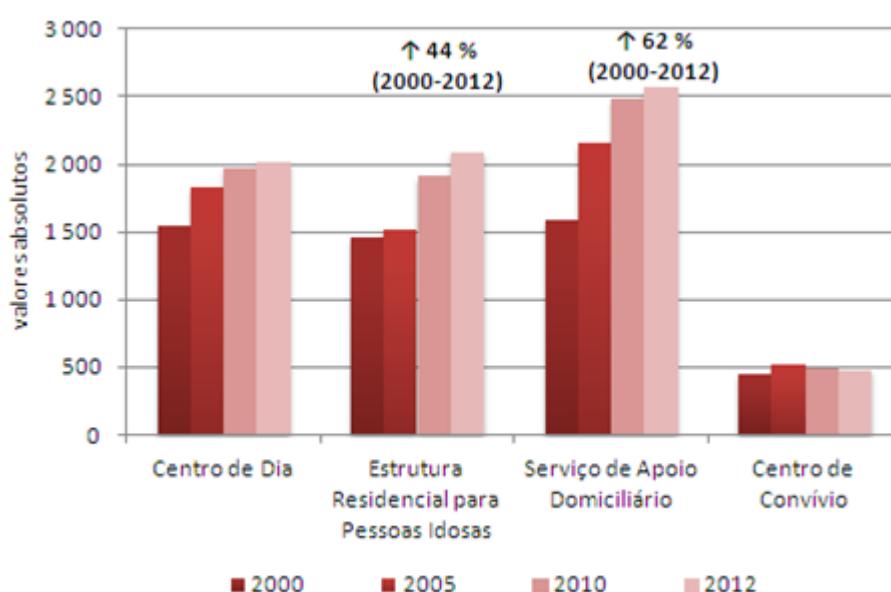
Neste âmbito, importa ter consciência que não é possível atender às necessidades das pessoas idosas sem trabalhar duas áreas que possibilitam a coesão e a solidariedade entre gerações, sendo elas, a política de ação social e a política de pensões.

Relativamente à política de ação social é necessário expandir os equipamentos sociais destinados a esta população. Segundo a Carta Social de 2012 as respostas sociais dirigidas à população idosa, entre 2000 e 2012, têm registado um desenvolvimento expressivo refletindo-se em mais 2100 novas respostas desde o ano 2000 (Gráfico 4). No que diz respeito ao Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), esta é considerada a resposta com maior crescimento, correspondendo a um aumento de 62 % no conjunto das respostas para esta população, “segundo-se a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas com uma evolução de 44 % e o Centro de Dia (CD) com 31%. Deste modo, o desenvolvimento das respostas para as Pessoas Idosas tem sido acompanhado pelo aumento do número de lugares disponíveis, que regista uma

taxa de crescimento de 47% desde 2000, correspondendo a 84 000 novos lugares”. (Carta Social, 2012: p.29)

A resposta SAD entre 2000-2012, obteve um crescimento expressivo correspondendo a 98 %, ou seja “48 000 novos lugares, refletindo o papel que continua a desempenhar na prestação de cuidados à população idosa no seu espaço habitacional e no meio habitual de vida”. (Carta Social, 2012: p.29)

Gráfico 4: Evolução das respostas sociais para as Pessoas Idosas, Continente 2000-2012



Fonte: Carta Social – relatório 2012: p. 29

A escassez de respostas penaliza grande parte dos idosos, porque estes ficam cada vez mais isolados e com menos capacidades de desempenhar as atividades da vida diária. Por vezes, as respostas sociais existentes para além de insuficientes, nem sempre cumprem a qualidade mínima estabelecida por lei. Assim, torna-se necessário uma política de ação social que vise assegurar a qualidade dos equipamentos existentes, expandir a rede de equipamentos, implementar procedimentos de esclarecimento da relação entre o Estado e os diversos prestadores de serviços e assegurar que é dada prioridade aos idosos mais pobres e mais vulneráveis.

A institucionalização pode ser assim entendida como um duplo processo, que por um lado combate o isolamento e a solidão a que os idosos estão sujeitos, na maioria dos casos devido à perda do cônjuge, companheiro(a) de uma vida inteira, assegurando uma vigilância que nos casos de internamento em lar é vinte e quatro

horas de segunda a domingo e por outro lado, também pode ser considerada como uma vivência de perda e o início de um estado depressivo, dependendo assim da forma como o idoso encara a institucionalização.

Por vezes o processo de institucionalização confronta o idoso com profundas mudanças na sua rotina, associada a uma série de perdas, tais como a saída da sua zona de residência e do seu ambiente, o que pode levar a recordar com alguma tristeza momentos do passado que viveu com familiares, amigos ou vizinhos.

Deste modo, este tipo de ambiente institucional pode levar a pessoa idosa a ficar mais dependente da instituição e a desenvolver um luto de perda do meio familiar com sentimentos de abandono por parte dos familiares, mas também a perda da sua independência e de exercício da sua vontade devido á conduta dentro da própria instituição.

No ponto de vista psicológico, alguns autores consideram que a institucionalização é encarada como uma procura de vínculos alternativos a uma relação de apoio e de proteção, de modo a que os idosos possam viver o resto da sua vida em segurança, onde o apoio e a proteção estão dependentes da “própria qualidade de vida oferecida pelas instituições”. (Santos, Sobral, Ribeiro & Costa, 2003: p.12, citado por Cardão 2009: p.40)

Segundo Pais (2007), para os idosos é extremamente incómodo verificar que já não têm significado para os outros. De acordo com o autor, grande parte dos idosos é deixada em instituições pelos familiares e com o passar do tempo acabam por os abandonar. O facto de a mulher estar integrada no mercado de trabalho, de vivermos numa sociedade, que privilegia a competição e o consumismo e ainda o simples facto de nos dias de hoje as famílias serem menos numerosas, sem tempo e condições para tratar do idoso porque o idoso se tornou mais dependente ou sofre de patologias crónicas e/ou de demência, leva a que algumas delas recorram às instituições para cuidar dos seus idosos. Contudo, nem sempre o idoso vê esta situação de forma positiva, uma vez que deixa de ter atenção e apoio familiar, podendo ficar frustrado e levar a sentimentos de insegurança, instabilidade, revolta e solidão.

Contudo a institucionalização não deve ser vista como um processo negativo, pois esta também pode ser entendida como um ganho, quer para os familiares, quer para o

idoso, pois quando esta é feita por vontade própria do idoso, ou aceita de forma positiva, este vê a instituição como um recurso de modo a ter um acompanhamento e acesso aos serviços de cuidados mais especializado. Esta situação é ainda mais valorizada para os idosos que recaem num quadro patológico ou numa limitação de funcionalidade, ou quando se tornam dependentes.

Em termos organizacionais e funcionais as instituições são desafiadas a ter em conta a personalidade, a história de vida do idoso, salvaguardando e promovendo a individualidade dos seus clientes. Esses desafios resultam do facto de em muitas instituições não existirem quartos individuais para todos os clientes, ou seja, não existe um reduto mais privado onde possam falar ao telefone, receber visitas em contexto mais reservado. Por outro lado, há ainda o facto de em muitas instituições no mesmo quarto coabitarem pessoas com patologias diferentes. Também ao nível das próprias rotinas do idoso, há alterações uma vez que a instituição os organiza administrativamente e de forma extremamente fragmentada.

De acordo com Born a qualidade das instituições depende de um conjunto de medidas quer do ambiente humano, quer do ambiente espacial “Onde a vida é valorizada e a dignidade do idoso é reconhecida até no leito de morte”. (2002: p.406 citado por Cardão 2009: p.40)

A instituição que se adapta às necessidades emocionais da pessoa idosa, que lhe dá espaço para esta se manifestar, que preserva e potencia as suas capacidades individuais, oferece ao idoso um bem-estar de modo a evitar interações insatisfatórias e experiências de frustrações. Normalmente estas instituições centram-se na pessoa desenvolvendo assim os cuidados gerontológicos adequados, promovendo a saúde e o bem-estar dos idosos.

Em suma, o apoio à pessoa idosa deve ser feito com respeito e carinho, seja ela saudável ou pelo contrário sofra uma doença, pois ao estar doente torna se ainda mais vulnerável. Por isso, como forma de promover o bem-estar físico e / ou psicológico e como já se teve a oportunidade de refletir e referenciar as instituições sociais tenham delineado um programa de intervenção com o objetivo de melhorar a qualidade de vida dos seus idosos.

3.1 Evolução das IPSS´s

A solidariedade, a proteção social e a necessidade de cuidar daqueles que mais necessitam são conceitos que já vêm sendo discutidos ao longo dos séculos, porque sempre houve a preocupação com as necessidades sociais da população e ao mesmo tempo em prestar caridade e cuidar de grupos sociais mais desfavorecidos, como por exemplo: crianças, idosos, pessoas deficientes, vítimas de pobreza e outros grupos assim considerados.

O Homem medieval tinha medo de morrer com peste, com fome ou na guerra. Perante estes três flagelos os homens pediam a Deus para se salvarem. É neste contexto, marcado pela miséria, pela pobreza, por uma sociedade desigual, onde a maioria da população pertencia ao povo, que surgem as práticas assistenciais medievais.

A assistência nesta época tinha um carácter individual feita através da esmola. Esta era organizada por um conjunto de valores cristãos que orientavam a sociedade, onde o pobre acaba por ajudar aquele que o ajudou a redimir-se dos seus pecados, ou seja, o conceito de assistência durante a Idade Média tinha por base a pessoa e o relacionamento desta com Deus e o próximo, através da caridade.

Segundo Luís (2007) estas instituições dividiam-se em quatro tipos: as albergarias que se situavam principalmente junto aos Mosteiros e tinham por objetivo receberem os pobres durante três dias, dando-lhes uma refeição quente à entrada e à saída; as mercearias que se destinavam a recolherem pessoas de ambos os sexos com menos de 50 anos de idade, salvo se forem deficientes ou doentes crónicos; os hospitais onde se prestavam cuidados de saúde à população; as gafarias ou leprosarias – que eram casas onde se internavam os gafos ou os leprosos. Estas tinham uma dupla função, por um lado a de ajudar e proteger os leprosos que eram perseguidos e por outro ao ficarem nas gafarias também estavam a evitar a propagação da doença.

A partir do final do século XIII e início do século XIV, com o êxodo rural, a pobreza muda de rosto, passando a ser uma pobreza endémica, sempre presente. Deste modo, aumenta o número de pessoas que precisa de apoio, o que conduziu à necessidade de haver outro tipo de estabelecimentos de assistência mais especializados e organizados. Progressivamente, a esmola e as doações deixam de se direccionar para

os pobres e passam a direcionar-se para as instituições que se vão criando, como é o caso das Misericórdias.

Foi D. Leonor quem assumiu um papel decisivo e importante na fundação efetiva e institucional das Misericórdias portuguesas. Os documentos indicam que o ato da fundação da primeira Misericórdia em Portugal, foi em 1498, na Irmandade da Confraria da Misericórdia de Lisboa. Esta confraria estabeleceu um compromisso que todos os irmãos tinham que cumprir obrigatoriamente, e que consistia em dar cumprimento às catorze obras de misericórdia.

A partir de 1498 as Misericórdias expandiram-se por todo o território português, bem como pelas ilhas dos Açores e da Madeira e ao império português, caso de Goa, ou do Brasil.

Até ao século XIX, com incidência e modalidades diversas, o fulcro das respostas sociais assentou na beneficência individual e familiar e nas organizações religiosas, mas ainda no decorrer deste século, em especial ao longo da segunda metade a assistência em Portugal passou a ser uma assistência pública, pois o Estado considerava como seu dever criar instituições para dar resposta às necessidades da época.

Foi então que se assistiu ao aparecimento de um importante movimento mutualista que estimulou o rápido crescimento do número de associações de socorros mútuos, que tinham como principais objetivos a prestação de cuidados médicos e o fornecimento de medicamentos, a atribuição de prestações pecuniárias nas situações de incapacidade temporária ou permanente para o trabalho e a atribuição de subsídios de funeral. Assim começa a surgir o entendimento de que estas questões ligadas a aspetos de solidariedade, não podem estar apenas dependentes de convicções religiosas, mas sim a uma consciência social do próprio estado e da sociedade civil.

Esta mudança deveu-se ao facto do Estado ter assumido a responsabilidade política pela proteção social, mediante a consagração de direitos e a prestação de serviços diversos, mas para este novo papel recorreu à participação destas entidades, apoiando e regulando, nos termos da lei, a sua atividade e o seu funcionamento e assegurando-lhes uma parte significativa do financiamento.

Ao longo do século XX, assiste-se a um enfraquecer da obrigação do Estado, o que por sua vez provoca um aumento da responsabilidade da sociedade civil no âmbito da proteção e assistência social. Assim, o Estado é incentivado a criar e a impulsionar Instituições Particulares de Solidariedade Social, conhecidas habitualmente pela sigla IPSS. Este termo surge pela vez primeira vez na Constituição da Republica Portuguesa de 1976, no artigo 63º, onde consagra que as IPSS são instituições que atuam no âmbito da Segurança Social sem fins lucrativos.

As IPSS's geram bens e serviços, sempre com o intuito de prestar apoio a todos os indivíduos que se encontram em situações de falta/diminuição dos meios de subsistência, ou ainda em situações de incapacidade, sobretudo apoio à família, crianças e jovens, proteção e promoção da saúde, proteção dos cidadãos em situação de velhice ou invalidez.

Estas instituições, podem atuar em áreas muito vastas, definindo assim as suas respostas sociais de acordo com as suas especificidades e formas jurídicas de modo a corresponder a objetivos específicos. Assim, de modo a atuar nas respostas evidenciadas anteriormente as IPSS's contam com o apoio do Estado que, através da Segurança Social, celebra acordos de cooperação entre elas e os Centros Regionais de Segurança Social, que são representados numa comparticipação financeira exata com o tipo de resposta efetuado pela instituição e pelo número de clientes à qual têm capacidade de dar resposta.

Segundo o art.º 1 do Decreto-Lei nº 119/83 de 25 de Fevereiro, podemos definir IPSS como *“... instituições particulares de solidariedade social as constituídas, sem finalidade lucrativa, por iniciativa de particulares, com o propósito de dar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre indivíduos e desde que não sejam administradas pelo Estado ou por um corpo autárquico, para prosseguir, entre outros os seguintes objetivos, mediante a concessão de bens e a prestação de serviços.”*

Como foi referenciado anteriormente, estas instituições podem atuar em diferentes áreas, consagrando também um leque muito vasto de prestação de serviços. Estes serviços consistem em dar apoio a crianças e jovens, bem como à família; prestar apoio no âmbito da integração social e comunitária; atuar na proteção dos cidadãos na velhice e invalidez, independentemente das consequências, sejam

elas situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de incapacidade para o trabalho; atuar na promoção e proteção da saúde, prestando principalmente cuidados de medicina preventiva, curativa e de reabilitação; apostar na educação e formação profissional dos cidadãos; e ainda tomar medidas de resolução dos principais problemas habitacionais evidenciados nas populações.

De acordo com o Decreto-Lei anteriormente referido, as IPSS devem ter pelo menos um órgão de administração colegial e outro órgão com funções de fiscalização, bem como devem ter titulares em número ímpar, entre os quais um presidente. As instituições que tenham a forma de uma associação além das “características” nomeadas anteriormente, devem ter ainda um terceiro órgão, denominado como Assembleia Geral de Associados.

As Instituições abrangidas por este Decreto-Lei podem ser de natureza canónica, mais concretamente: As Fundações instituídas por organizações religiosas; Os Centros Sociais e Paroquiais¹, que são equiparados a fundações; As Misericórdias, que normalmente são associações com um estatuto especial. Em concordância com Hespanha (2000), citado por Joaquim (2008: p. 53), o conjunto de IPSS's está formado por:

- Associações de Solidariedade Social²;
- Centro Social (equiparado a uma fundação);
- Irmandades de Misericórdia;
- Organizações religiosas;
- Fundações de Solidariedade Social;
- Uniões/Federações

Segundo Fernandes (1997) as instituições são criadas com o objetivo de prevenir a dependência e a integração das pessoas idosas na comunidade. Relativamente ao encargo social distinguiram-se dois tipos de instituições: por um lado as que

¹ Os Centros Sociais e Paroquiais, geralmente ligadas à Igreja Católica são as segundas formas jurídicas de IPSS mais antigas.

² São instituições de iniciativa privada ou associativa que surgiram depois de 1974, fruto do impulso de participação na democratização da sociedade portuguesa. Estas IPSS's estão mais bem preparadas para lidar com os novos problemas sociais, como por exemplo toxicodependência, exclusão social, etc.

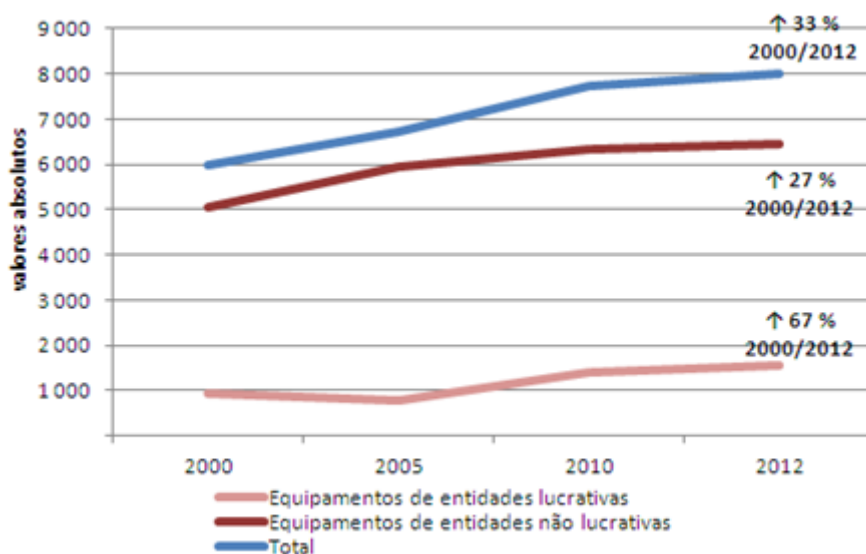
destinavam à institucionalização das pessoas idosas e, por outro, as que procuravam criar condições para manter a pessoa idosa no seu próprio domicílio. Deste modo, importa salientar que os lares de idosos derivam das antigas instituições asilares e integram a primeira resposta social de apoio aos mais idosos, ou seja, segundo Fernandes (1997), as instituições de apoio que recebemos do passado foram os asilos e os hospícios destinadas aos pobres, pedintes e aos velhos.

Apesar de todos os avanços a que se tem assistido nestas instituições e nas políticas sociais, esta marca histórica ainda hoje permanece nas conceções de algumas pessoas da nossa sociedade. Contudo, desde há algum tempo que se nota a preocupação quer da parte das entidades governamentais, quer da parte das IPSS e até mesmo de entidades privadas, em reunir melhores condições possíveis, a fim de que as pessoas idosas desfrutem da sua velhice.

Neste âmbito, segundo o nº 1 do art.º 6 do Decreto-lei nº 30/89 de 24 de Janeiro, *“os lares para idosos, são estabelecimentos de alojamento e prestação de serviços destinados a pessoas idosas”*. Hoje em dia espera-se muito mais de um lar para os idosos. Assim, a este respeito foi necessário adotar uma definição mais ampla, sendo para este fim, criado o Despacho Normativo nº 12/98 de 25 de Fevereiro, que define o lar de idosos como *“o estabelecimento em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social a pessoas idosas através do alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, fornecimento de alimentação, cuidados de saúde, higiene e conforto, fomentando o convívio e propiciando a animação social e a ocupação dos tempos livres dos utentes”*.

Segundo o relatório 2012, da rede de serviços e equipamentos da carta social, podemos definir equipamento social, como toda e qualquer estrutura física onde se desenvolvem as diversas respostas sociais ou serviços de integração a determinadas soluções que se desenvolvem diretamente junto dos clientes.

Gráfico 5: Evolução do número de equipamentos sociais, segundo a natureza jurídica da entidade proprietária, Continente 2000-2012

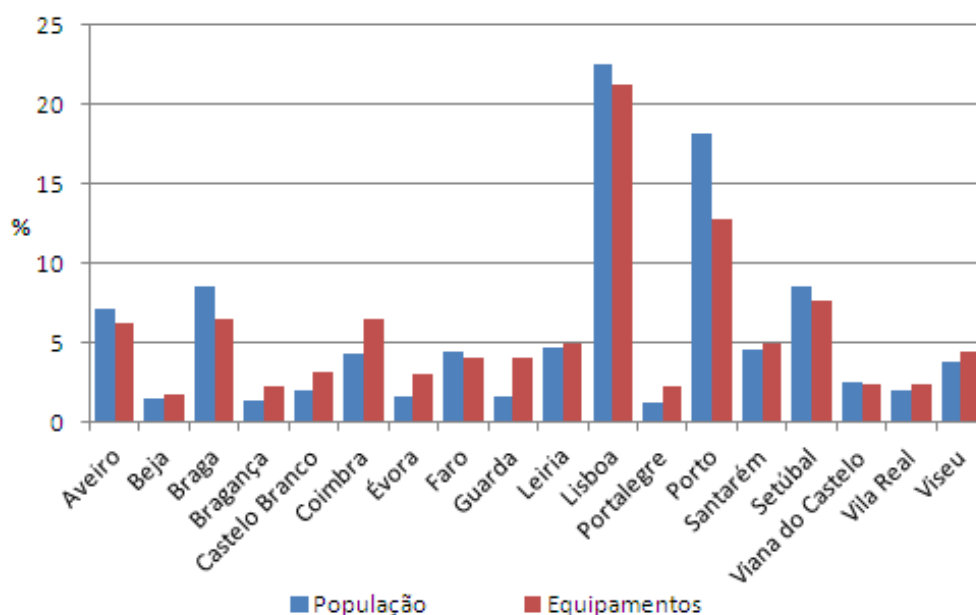


Fonte: GEP-MSESS, Carta Social, 2012: p. 6

Como se pode observar no gráfico 5, o número de equipamentos sociais em 2012, comparado com os existentes no ano 2000, sofreram um crescimento de 33 %, onde se destaca o peso dos equipamentos de entidades não lucrativas, registando um aumento para 67 %, desde o ano de 2000. Embora com um peso mais reduzido, os equipamentos do setor lucrativo apresentam um crescimento de 27 % no período 2000/2012, contudo, podemos observar que foi a partir de 2005 que se obteve um crescimento mais acentuado no número de equipamentos.

A leitura do gráfico 6 revela que existe algum equilíbrio entre a distribuição dos equipamentos sociais e a população residente por distrito. Contudo, os distritos de Braga, Coimbra, Guarda e Porto apresentam algumas diferenças mais significativas, podendo tal facto, estar relacionado com a própria dinâmica de abertura e encerramento de equipamentos.

Gráfico 6: Distribuição percentual dos equipamentos sociais e da população residente por distrito, em 2012



Fonte: GEP-MSESS, Carta Social, 2012: p. 8

3.2 Respostas Sociais para Idosos

Relativamente às respostas sociais que as IPSS's têm ao dispor para os idosos, de acordo com a Segurança Social, podemos apontar um vasto leque de respostas compostas por valências, equipamentos e/ou serviços.

Entende-se por valência uma resposta social organizada com vista à satisfação das necessidades do utente, onde o individuo usufrui dos benefícios da segurança social, sendo beneficiário ou não. No que diz respeito aos equipamentos e serviços, entende-se como equipamentos, as estruturas físicas da instituição, localizadas em lugares diferentes com uma ou mais valências associadas. Como serviço entende-se todas as atividades desenvolvidas sem necessidade de instalações específicas e que se traduzem numa ou mais valências.

No que se refere às instituições de apoio social no âmbito da Segurança Social, segundo Gomes (2008, citado por Carvalho, 2013), direcionado para os idosos, temos as seguintes respostas sociais:

Tabela 4: Respostas Sociais para Idosos

Equipamentos:	Serviços:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lar de Idosos; ✓ Residências; ✓ Centro de Dia; ✓ Centro de Convívio; ✓ Centro de Noite; ✓ Unidades de Apoio Integrado (UAI) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Serviço de Apoio Domiciliário; ✓ Apoio Domiciliário Integrado; ✓ Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas e Adultas com Deficiência

Fonte: Elaboração própria, com base na fonte: Gomes (2008 citado por Carvalho 2013: p. 95)

Lar de idosos

Equipamento de alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, para idosos, ou outras pessoas em situação de maior risco de perda de independência e/ou autonomia que, por qualquer motivo não possam manter-se no seu meio familiar ou social. Nestes estabelecimentos é fornecida alimentação, são prestados os cuidados de saúde, higiene e de conforto e ainda, são proporcionados momentos de convívio através de atividades de animação e entretenimento.

Residência

Atualmente designadas por Estruturas Residenciais para Idosos. Definem-se como um estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e sejam prestados cuidados de enfermagem. Estas estruturas podem assumir várias modalidades, tais como: 1) Tipologia habitacional: conjunto de apartamentos ou moradias, onde existem serviços de utilização comuns, para idosos independentes ou parcialmente independentes; 2) tipologia de quartos; 3) tipologias habitacionais em conjunto com o alojamento em quartos.

Centro de Dia

Resposta social, desenvolvida num equipamento que consiste na prestação de um conjunto de serviços, tais como: refeições, convívio, cuidados de higiene, tratamento de roupas, que contribui para a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar.

Centro de Noite

Resposta social desenvolvida num equipamento que pretende assegurar o acolhimento noturno de pessoas idosas com autonomia que, por vivenciarem situações de solidão, isolamento social e/ou insegurança, necessitam de acompanhamento e suporte durante a noite.

Centro de Convívio

Resposta social, desenvolvida num equipamento que pretende dinamizar atividades sócio recreativas e culturais organizadas, de modo a promover a participação ativa dos idosos.

Serviço de Apoio Domiciliário

Constitui uma Resposta Social, concebida a partir de um equipamento, que tem como objetivo prestar cuidados individualizados e/ ou um conjunto de serviços no domicílio habitual do idoso. Este serviço pode ser ao utente, como também a família deste quando por motivo de doença ou deficiência ou outro impedimento, não consigam assegurar a satisfação das necessidades básicas e/as atividades da vida diária (AVD's).

A Resposta Social SAD abrange essencialmente quatro serviços: alimentação, higiene pessoal e habitacional e tratamento de roupas. Posteriormente a estes serviços, ainda pode proceder-se a um acompanhamento ao exterior e a realização de pequenas reparações na habitação do utente.

Acolhimento Familiar para Pessoas Idosas

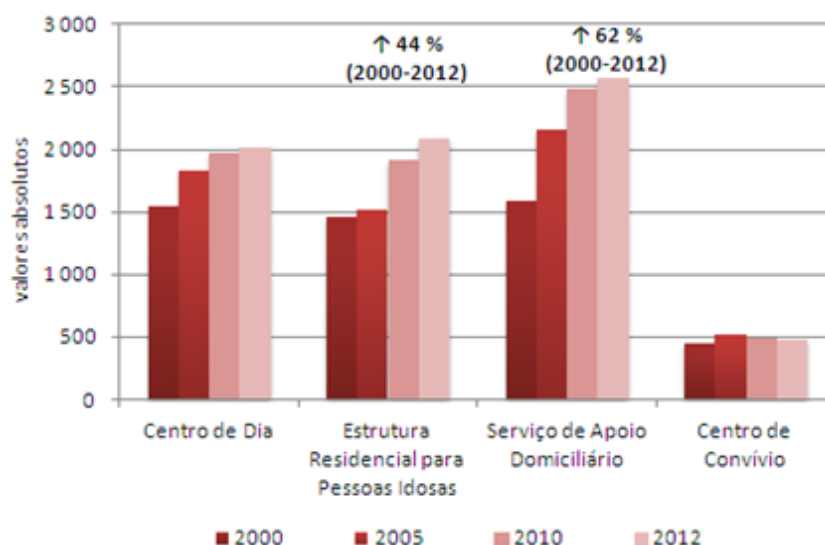
Resposta social, que consiste na integração temporária ou permanente em famílias consideradas competentes de pessoas idosas, nas seguintes situações: a) Inexistência ou insuficiência de respostas sociais, que sejam capazes de desenvolver o apoio adequado, de modo a garantir a permanência das pessoas idosas no seu domicílio; b) Ausência da família ou quando esta não é capaz de garantir condições mínimas para assegurar o seu acompanhamento.

Centro de Acolhimento Temporário para Idosos

Tem como objetivo acolher temporariamente a pessoa idosa, que necessita de apoio social de emergência, sendo posteriormente efetuada a sua inclusão no seio familiar ou a transferência para outro serviço ou equipamento de natureza permanente.

Segundo a Carta Social de 2012, as respostas sociais dirigidas às pessoas idosas, entre 2000 e 2012 apresentaram um acréscimo de 43%, correspondendo a cerca de 80 000 pessoas e no que diz respeito à Estrutura Residencial para 98% no que diz respeito à resposta social de SAD, representando perto de 100 000 pessoas, como podemos observar no gráfico 7.

Gráfico 7: Evolução da capacidade das principais respostas sociais: Centro de Dia, Estrutura Residencial, SAD e Centro de Convívio (2000 - 2012)



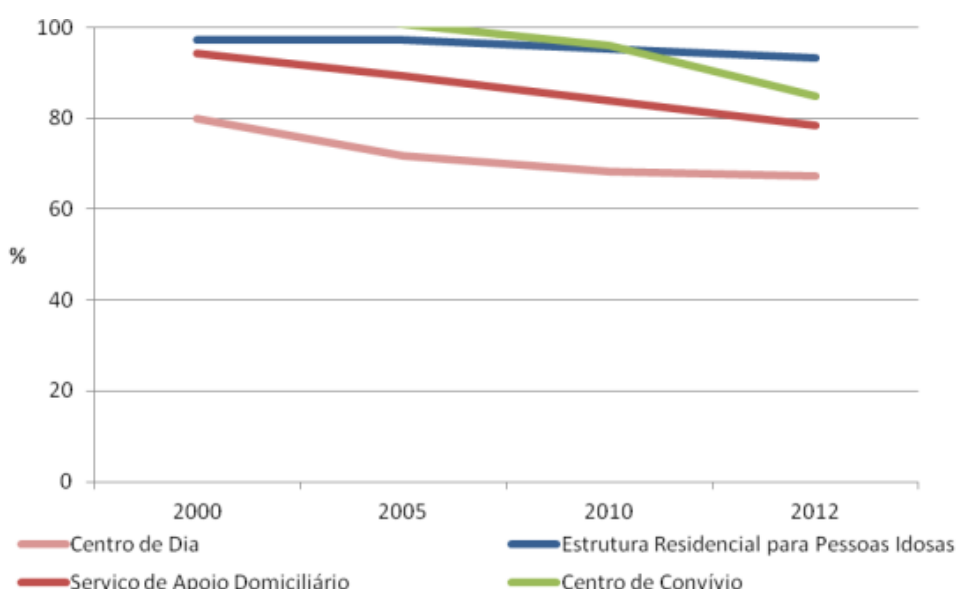
Fonte: GEP-MSESS, Carta Social, 2012: p. 29

Para terminar, importa fazer um pequeno retrato relativamente à taxa de cobertura e à taxa de utilização das respostas sociais destinadas às pessoas idosas. Segundo a Carta Social de 2012 a taxa de cobertura das respostas sociais para este tipo de população, apesar de ser pouco clara, sofreu uma evolução positiva desde 2006, representando assim, o crescimento do número de lugares. Contudo, não é suficiente para acompanhar o crescente peso da população idosa.

Ainda assim, podemos verificar através do gráfico 8, que em 2012 a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é a resposta com maior taxa de utilização, representando 93,4% e comparado com os dados anteriormente expostos é a resposta que apresenta também uma maior procura.

A segunda resposta com maior taxa de utilização é o Centro de Convívio, com 84,8%, seguindo-se o SAD com 78,5% e por último a resposta de Centro Dia, representado apenas por 67,2%. Contudo a média da taxa de utilização das principais respostas sociais em 2012 teve uma representatividade de 80,9%, valor que em relação ao ano de 2011 regista uma pequena descida.

Gráfico 8: Evolução da taxa de utilização das principais respostas sociais para pessoas idosas (2000-2012)



Fonte: GEP-MSESS, Carta Social, 2012: p. 33

3.3 Estrutura Organizativa de Funcionamento das IPSS's

A gestão das instituições de apoio a pessoas idosas depende da articulação de um conjunto muito vasto, de fatores organizacionais e relacionais, tendo como objetivo, o respeito e a promoção da dignidade de cada idoso, refletido na sua individualidade como sujeito de direitos.

É importante que a instituição funcione de forma eficaz e que consiga identificar e gerir numerosas atividades de forma interligada, utilizando os recursos necessários para prestar apoio ao idoso e ao mesmo tempo contribuir para o seu bem-estar. Este conjunto de atividades, estruturado por processos, proporciona à organização o desenvolvimento dos contactos interdepartamentais e interfuncionais, com o aproveitamento das sinergias, resultando uma intervenção orientada por critérios.

Segundo Pires, 2012, estes critérios devem primeiramente garantir o exercício de cidadania e o acesso aos direitos humanos dos clientes, seguidamente devem respeitar as diferenças de género, socioeconómicas, religiosas, culturais dos clientes, bem como das pessoas mais próximas do utente e ao mesmo tempo respeitar o seu projeto de vida tendo em conta os seus hábitos, interesses, necessidades e expetativas.

As instituições devem transmitir e garantir aos clientes durante a sua permanência na instituição um clima de segurança afetiva, física e psíquica, estabelecendo para este fim uma articulação estreita com o cliente e/ ou pessoa mais próxima. Ao mesmo tempo, é importante que a instituição por um lado também desenvolva cuidados ao nível das relações que o cliente vai estabelecer com todos os intervenientes da instituição, mas por outro também tente abarcar a individualidade e personalidade de cada cliente de modo a criar um ambiente que facilite a interação, a criatividade e a resolução de problemas.

Geralmente as instituições de apoio a idosos, principalmente com a resposta social de Lar, guiam-se pelo modelo organizacional e que se rege pelos seguintes serviços: Administração; Cuidados Pessoais e de Saúde; Atividades Socioculturais; Alimentação; Higiene; Segurança e Limpeza.

Para compreender melhor este modelo organizacional e os processos a utilizar na resposta social de lar, pode ser utilizada a nomenclatura da norma ISO 9001, que através dos critérios de relevância centra-se em diversas atividades, tais como: a prestação de serviços a que a sua missão as obriga; O relacionamento com os centros distritais, parcerias e comunidade; Os circuitos de tomada de decisão; O orçamento e o planeamento, a afetação de recursos, a gestão dos recursos humanos, incluindo o recrutamento, a seleção, a formação, a avaliação e o desenvolvimento das suas competências; A gestão de recursos físicos, os sistemas, e as tecnologias de informação; E por último as diversas formas de comunicação.

No modelo de gestão da organização emergem três dimensões básicas. A dimensão técnica, como por exemplo a formação contínua, as boas práticas. A dimensão organizacional, que se refere à gestão de processos, a avaliação do desempenho e por último o serviço que vai de encontro à satisfação das necessidades e expectativas do cliente.

A identificação, classificação e mapeamento dos processos pode basear-se nos três grupos de processos: processos de gestão, processos chave e processos de suporte:

a) Processos de gestão

Integram as atividades de mais alto nível, sendo assim caracterizados como processos integradores. Estes processos dividem-se nas seguintes fases: Planeamento Anual; Gestão de Recursos Humanos; Comunicação e Informação; Relações Externas; Gestão da Qualidade e Gestão da Segurança.

b) Processos chave

Estão diretamente relacionados com o utente. Estes processos também podem ser caracterizados como processos operacionais. Tal como os processos anteriores, estes também estão divididos em fases, tais como: Candidatura; Seleção; Admissão; Integração; Acolhimento; Acompanhamento; Cuidados de Saúde; Cuidados de Enfermagem; Alimentação; Tratamento de Roupas; Tratamento de Reclamações; Apoio Psicossocial e Espiritual e Processo Lúdico.

c) **Processos de suporte**

Apoiam os processos referidos anteriormente, por isso podem ser caracterizados como processos complementares. Estes processos também se dividem em fases, tais como: Compras; Manutenção; Serviços Administrativos e Financeiros; Gestão de Viaturas; Formação e Logística.

No que diz respeito ao Modelo de Avaliação da Qualidade, este foi criado pelo Instituto da Segurança Social (ISS, 2006) em colaboração com o Instituto da Qualidade, tendo como referência as normas NP EN ISSO 9001:2000 – Sistemas de Gestão da Qualidade e o Modelo da European Foundation for Quality Management. Este modelo é um referencial normativo baseado nos princípios de gestão da qualidade, onde são estabelecidos os requisitos essenciais à implementação do Sistema de Gestão da Qualidade dos serviços prestados pelas Respostas Sociais de Lar, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário. Este modelo tem como objetivos:

- ✓ Ser um instrumento que execute a diferença positiva das Respostas Sociais estimulando a melhoria dos serviços prestados;
- ✓ Ser um instrumento de autoavaliação das Respostas Sociais, consentindo retificar de uma forma organizada o desempenho da organização, as oportunidades de melhoria e a ligação entre o que se faz e os resultados obtidos;
- ✓ Apoiar o avanço e implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade nas Respostas Sociais, de modo a permitir uma melhoria da sua organização e do seu funcionamento, sobretudo através da eficiência e a eficácia dos seus processos, um maior grau de participação dos clientes nos serviços que lhe são destinados, e ainda o aumento do grau de satisfação das expectativas e necessidades dos clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros, ou seja com todo o meio envolvente;
- ✓ Organizar uma lista pormenorizada de todos os requisitos aglomerados aos critérios, por um lado como instrumento de análise das lacunas e por outro como auxílio ao planeamento da melhoria da qualidade dos serviços prestados;
- ✓ Agrupar todos os requisitos aplicáveis a uma determinada Resposta Social desenvolvida pelos estabelecimentos, obtendo-se assim uma conformidade a nível

nacional das regras de funcionamento para os serviços prestados e ao mesmo tempo garantindo o nível da qualidade do serviço prestado;

✓ Constituir um referencial normativo para um Sistema de Qualificação das Respostas Sociais.

O Modelo de Avaliação da Qualidade é o padrão para todas as respostas sociais, independentemente das especificidades de cada uma delas no que diz respeito aos requisitos dos critérios. Assim sendo este modelo encontra-se organizado da seguinte forma:

Figura 2: Modelo de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais



Fonte: Elaboração própria, com base na fonte: Instituto da Segurança Social, I.P. (2003)

Como se pode observar na figura 2, este Modelo está dividido em três partes, em que a primeira parte diz respeito aos seus critérios, onde é elaborada uma lista de verificação exaustiva de todos os requisitos associados a cada Resposta Social, tendo por base oito Critérios estabelecidos, a saber: Liderança, Planeamento e Estratégia; Gestão de Pessoas; Recursos e Parcerias; Processos; Satisfação dos Clientes; Satisfação das Pessoas; Impacte na Sociedade e Resultados de Desempenho Chave subdivididos em dois critérios chave: Critério Meios, que se reportam à forma como as atividades da resposta social são desenvolvidas, ou seja, o que se faz e como se faz

e os Critérios Resultados, que avaliam o produto final das ações empreendidas, ou seja, o que se conseguiu alcançar como consequência da gestão que é feita dos Meios, em relação a clientes, colaboradores e a comunidade em geral (tabela 5).

Tabela 5: Critérios do Modelo de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais

<u>CRITÉRIOS MEIOS</u>	<u>CRITÉRIOS RESULTADOS</u>
<u>1.Liderança, Planeamento e Estratégia</u> Como a gestão desenvolve e prossegue a missão, a visão e os valores da organização e como a organização formula, implementa e revê a sua estratégia e a converte em planos e ações	<u>5. Resultados Clientes</u> O que a organização está a alcançar relativamente à satisfação dos seus clientes externos
<u>2. Pessoas</u> Como a organização gere, desenvolve e liberta o potencial dos seus colaboradores	<u>6. Resultados Pessoas</u> O que a organização está a alcançar relativamente à satisfação dos seus colaboradores
<u>3. Parcerias e Recursos</u> Como a organização planeia e gere as suas parcerias externas e os seus recursos internos de uma forma eficaz e eficiente	<u>7. Resultados Sociedade</u> O que a organização está a alcançar relativamente à satisfação das necessidades e expectativas da comunidade em que se insere
<u>4. Processos</u> Como a organização concebe, gere e melhora os seus processos de modo a gerar valor para os seus clientes	<u>8. Resultados Chave do Desempenho</u> O que a organização está a alcançar relativamente ao desempenho planeado.

Fonte: Elaboração própria, com base na fonte: Instituto da Segurança Social, I.P. (2003)

A segunda parte deste modelo, faz alusão ao Manual de Processos-chave, em que são abordadas várias tipologias de organização e instruções de trabalho que descrevem as atividades a serem desenvolvidas individualmente com os clientes, de

forma a contribuírem para o melhoramento de boas práticas. Neste modelo, para as respostas sociais de Centro Dia e Serviço de Apoio Domiciliário são definidos oito processos-chave, no que diz respeito à resposta social de Lar, são definidos 7 processos chave, como nos indica a tabela 6.

Tabela 6: Processos chave das Respostas Sociais CD, SAD e Lar

Manual de Processos chave	
Resposta Social Centro de Dia e SAD	Resposta Social Lar
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Processo 001: Candidatura ➤ Processo 002: Admissão e Acolhimento ➤ Processo 003: Plano Individual ➤ Processo 004: Planeamento e Acompanhamento das Actividades Sócio-culturais ➤ Processo 005: Cuidados Pessoais e de Saúde ➤ Processo 006: Nutrição e Alimentação ➤ Processo 007: Apoio Psicossocial ➤ Processo 008: Apoio nas Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Processo 001: Candidatura ➤ Processo 002: Admissão e Acolhimento ➤ Processo 003: Plano Individual ➤ Processo 004: Cuidados Pessoais e de Saúde ➤ Processo 005: Nutrição e Alimentação ➤ Processo 006: Apoio nas Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana ➤ Processo 007: Planeamento e Acompanhamento das Actividades de Desenvolvimento Pessoal

Fonte: Elaboração própria, com base na fonte: Instituto da Segurança Social, I.P. (2003)

Como podemos observar na tabela anterior, os processos chave das respostas sociais CD, SAD e Lar têm processos em comum. Cada processo chave tem objetivos distintos:

A **Candidatura** tem como objetivo estabelecer regras orientadoras para as atividades de atendimento, análise, hierarquização e aprovação dos indivíduos integrados na lista dos candidatos às respostas sociais.

A **Admissão** tem como objetivo determinar regras orientadoras para a integração do cliente na instituição: elaboração de Contrato de Prestação de Serviços, abertura do Processo Individual do Cliente, Entrevista Avaliação Diagnóstica e Programa Acolhimento.

O **Plano Individual** é um instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas às necessidades, expectativas e potenciais de desenvolvimento identificadas em conjunto com o cliente, promovendo um conjunto de atividades e ações que respeitem o seu projeto de vida e a participação ativa do cliente na planificação e execução das atividades.

O **Planeamento e acompanhamento das atividades socioculturais** tem como objetivo estabelecer regras para elaborar o Plano de Atividades Socioculturais, onde devem estar bem definidos os objetivos operacionais relativos às atividades socioculturais, tendo em conta as necessidades, os hábitos e expectativas do cliente.

Na resposta social Lar é feito o Planeamento e Acompanhamento das Atividades de Desenvolvimento Pessoal, que consiste no acompanhamento ao exterior, com o intuito de promover a qualidade de vida do cliente, bem como apoiá-lo na satisfação das suas necessidades. Este serviço será prestado, quando necessário e/ou estabelecido no Plano Individual, onde o acompanhamento ao exterior pode ser destinado a um ou mais clientes. Relativamente à roupa, esta deve estar devidamente identificada, de forma discreta, de preferência utilizando etiquetas próprias para o efeito. É aconselhável que não se marque a roupa por fora e de forma visível.

Os **Cuidados pessoais e de saúde** são definidos os cuidados de imagem de acordo com a avaliação das necessidades e expectativas dos clientes; os cuidados médicos e de reabilitação; os cuidados de enfermagem e a assistência medicamentosa decorrem da avaliação geriátrica efetuada.

A **Nutrição e alimentação** consistem na elaboração de um plano alimentar, em que alimentação, promovendo uma alimentação saudável e equilibrada, tendo em

conta as especificidades e as necessidades alimentares de cada cliente, seguindo as recomendações da Roda dos Alimentos.

O **Apoio nas atividades instrumentais da vida quotidiana** tem como objetivo estabelecer regras gerais relativamente à higiene habitacional, ao tratamento da roupa, adaptação do espaço e reparações no domicílio, acompanhamento ao exterior e apoio na aquisição de bens e serviços. A resposta social de serviço de apoio domiciliário, assume a higiene e limpeza no domicílio, sempre que o cliente solicite, tendo sempre em conta a sua privacidade, confidencialidade, propriedade, necessidades, hábitos de vida, preferências e as expetativas do cliente.

Contudo o único processo-chave que é indicado nas respostas sociais de Centro Dia e SAD e não na resposta Social de Lar é o Apoio psicossocial, que consiste na promoção da satisfação das necessidades do cliente, assim sendo, na fase de Avaliação Diagnóstica e no Programa de Acolhimento Inicial, deve-se ter em conta indicadores que revelem situações de carência ou fragilidade, a nível social e psicológico, tendo em conta as potencialidades e recursos do cliente ou das pessoas mais próximas.

Por último, neste modelo constam os Questionários de Avaliação da Satisfação, que podem ser aplicados a Clientes, a Colaboradores e a Parceiros. Normalmente estes questionários são aplicados a cada um dos intervenientes do processo da prestação do serviço, clientes, colaboradores e parceiros, que avaliam o grau de satisfação com todos os itens que envolvem a prestação do serviço, avaliando a sua concordância com as afirmações descritas, para as Perguntas 1 a 46, uma escala de 5 pontos, variável entre o “Nada Satisfeito” (1) e o “Totalmente Satisfeito” (5). Para cada uma das referidas perguntas foi ainda considerada a possibilidade de assinalar “Não Sei” (NS), ou “Não se Aplica” (NA). Foi ainda incluída uma pergunta relativa à satisfação geral “Sim” ou “Não”.

O questionário abrange essencialmente sete variáveis, pertinentes para avaliação o grau de satisfação dos clientes, colaboradores e parceiros. Estas variáveis são: Fatores Tangíveis; Fiabilidade; Capacidade de Resposta; Confiança e Segurança; e por último a empatia.

Em suma, esta avaliação visa melhorar a eficiência e a eficácia dos seus processos, identificar as suas lacunas e a equacionar soluções, planeando a melhoria da qualidade dos serviços.

4. Qualidade nas IPSS's

4.1. Evolução Histórica do conceito de Qualidade

O conceito de qualidade remonta ao tempo antes da Revolução Industrial, que era assinalada pela baixa produção e pelo alto padrão de qualidade, onde era o artesão quem escolhia, produzia e entregava o bem ao cliente, fazendo o seu próprio controlo de qualidade.

No seguimento desta ideia, Taylor (1994), também pretendia responder a estas necessidades com a separação das tarefas de planeamento e controlo das tarefas de execução, de modo a obter resultados ao nível da produtividade.

Assim, com a I Guerra Mundial, foi criado o risco de trabalho mal feito, onde foram evidenciadas as falhas em serviço dos equipamentos militares e foi atribuída ao facto dos produtos serem fornecidos fora das especificações. Deste modo, a solução mais correta foi a de criar a primeira atividade da função de qualidade, aparecendo assim os primeiros inspetores e tinham como responsabilidade assegurar que os produtos estavam conforme as especificações.

A segunda Guerra mundial veio alertar para outro tipo de deficiências, como por exemplo o controlo da conceção, o uso de tecnologias e materiais não provados.

Mais tarde, surge o primeiro modelo para o sistema de garantia da qualidade, o Total Quality Management (TQM), que serviu de base ao desenvolvimento dos atuais sistemas de qualidade, as Normas ISO 9001. Por sua vez estas expõem os requisitos que o sistema de qualidade de uma instituição deve conhecer de modo a garantir a qualidade dos seus serviços.

A Norma ISO (*International Organization for Standardization*), foi fundada em Genebra, na Suíça em 1947 e é uma federação, sem fins lucrativos, de Organismos de Normalização Nacionais de mais de 140 países.

A série de normas ISO 9001 foi publicada pela primeira vez em 1987 e, desde então, teve três revisões, em 1994, 2000 e de novo em 2008, para incorporar as últimas teorias de gestão da qualidade.

Este modelo é constituído por vários aspetos tais como: a preocupação com a satisfação do cliente; o conceito de aperfeiçoamento contínuo; o envolvimento e participação de todos os funcionários e a valorização do respeito pelo indivíduo. Com este novo modelo, o controlo de gestão e a garantia de processos que asseguram a produção da qualidade especificada são os grandes eixos que se destacam.

Com base nas normas da ISO 9001:2008, pode-se definir qualidade como o conjunto das características inerentes a um bem ou serviço de forma a satisfazer os requisitos de todas as partes interessadas: clientes e clientes, acionistas e investidores, colaboradores, sociedade, meio ambiente e Estado.

A garantia da qualidade, dia após dia tem vindo a afirmar-se como condição fundamental na gestão e organização de qualquer organização, o que origina a que esta seja parte integrante da gestão de uma empresa e formando assim um subsistema. Contudo, apesar de historicamente, os conceitos de garantia e de gestão da qualidade terem aparecido em momentos diferentes e ao mesmo tempo também significados distintos, nos dias que ocorrem estes dois conceitos a nível prático só fazem sentido se forem utilizados em conjunto.

4.2 Gestão da Qualidade nas IPSS's

Como já foi referido anteriormente, nos dias de hoje os aspetos referentes à qualidade têm uma maior relevância e uma preocupação para as empresas e é cada vez mais um dos fatores importantes para as instituições do sector social.

No setor social, a gestão da qualidade tem como objetivo fulcral satisfazer as necessidades do utente ao menor custo possível e ao mesmo tempo obter recursos financeiros através de doações ou contribuições, que lhes permitam manter e desenvolver as suas atividades.

No entanto, as dificuldades com que a maior parte das instituições do sector social, se deparam nos dias de hoje, poderão ganhar peso crescente, uma vez que a tendência futura é de se criarem redes de cooperação que abarquem estas instituições, dando assim a conhecer os aspetos específicos e inovadores das atividades que se desenvolvem, suportando-as de uma maior qualidade de serviços. Para avaliar esta

qualidade de serviços, existem questionários de avaliação de satisfação, que têm vindo a ganhar interesse como medida da qualidade na prestação desses serviços. Logo, é importante que as IPSS procurem melhorar a qualidade dos seus serviços, através do investimento nas suas estruturas, na capacitação dos seus profissionais, tendo sempre em conta a eminência na prestação dos seus serviços e a satisfação dos seus clientes, identificando falhas e quais as melhorias necessárias, de forma a garantir um serviço de qualidade.

Quando o cliente avalia a qualidade de um serviço, está ao mesmo tempo a avaliar a prestação desse serviço, em si, o aspeto do local, o comportamento e aparência dos empregados, as acessibilidades, por isso, a instituição deve ter em conta não só os serviços que presta, mas também o seu meio envolvente. Assim, a instituição deve conhecer minimamente os seus clientes, as suas necessidades e expectativas, de modo a que a perceção do cliente acerca do serviço, corresponda àquela que este esperava.

Neste contexto, há necessidade em promover a qualidade das respostas sociais. Para tal, surgem os manuais de apoio à execução dos modelos de avaliação da qualidade das respostas sociais.

A implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, permite assim às instituições regularem as suas atividades aperfeiçoando a eficiência e a eficácia dos seus processos, de modo a garantir o sucesso a longo prazo, indo sempre ao encontro das expectativas e necessidades dos clientes, colaboradores, parceiros e de um modo geral ao meio envolvente da instituição e da sociedade.

A Norma Europeia EN ISO 9001:2008 tem o mesmo estatuto que as versões oficiais, sendo que a responsabilidade da sua tradução é do Instituto Português da Qualidade. Esta norma existe em três versões oficiais, tais como: alemão, francês e inglês e o texto da Norma Internacional ISO 9001:2008 foi aprovado pelo CEN como Norma Europeia sem qualquer modificação. A versão 2008 da ISO 9001, substitui a norma ISO 9001:2000 e foi publicada a 14 de Novembro de 2008, adotando uma linguagem universal de gestão, simples, coerente e ao mesmo tempo integrada com outros Sistemas, como por exemplo os Sistemas de Gestão Ambiental. Esta versão estabelece os requisitos para um sistema de gestão da qualidade em que uma estrutura necessita apresentar a sua aptidão de forma firme, de modo a proporcionar que o produto vá ao encontro dos requisitos exigidos pelos clientes, por outro lado,

também visa ampliar a satisfação dos clientes através da aplicação do sistema, onde estão inseridos processos de modo a melhorar continuamente o sistema e assim garantir conformidade com os requisitos dos clientes.

Os requisitos desta norma, de acordo com (Paulos, 2010: p.30) subdividem-se em cinco categorias:

- “1. Sistema de gestão da qualidade;
2. Responsabilidade da gestão;
3. Gestão de recursos;
4. Realização do produto;
5. Medição, análise e melhoria”.

A organização/ instituição deve estabelecer, fundamentar, executar e manter um sistema de gestão da qualidade e melhorar constantemente a sua eficiência de acordo com os requisitos desta norma. Assim a organização ou a instituição deve:

“Determinar os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade e para a sua aplicação em toda a organização;

Determinar a sequência e interação destes processos;

Determinar critérios e métodos necessários para assegurar a operação e o controlo destes processos são eficazes;

Assegurar a disponibilidade de recursos e de informação necessários para suportar a operação e a monitorização destes processos;

Monitorizar, medir onde aplicável e analisar estes processos;

Implementar ações necessárias para atingir os resultados planeados e a melhoria continua destes processos” (ISO 9001:2008, P.11)

Deste modo, a documentação do sistema de gestão da qualidade deve incluir: declarações documentadas quanto à política da qualidade e aos objetivos da qualidade, deve conter um manual da qualidade; procedimentos documentados e registos requerido por esta Norma e ainda documentos, incluindo registos, determinados pela organização necessários para assegurar o planeamento, a operação e o controlo eficazes dos seus processos.

No que diz respeito à responsabilidade da gestão, a direção da instituição tem um papel fundamental no processo de implementação de um sistema de gestão de qualidade, sendo importante incentivar o envolvimento de todos os colaboradores em todas as fases que este processo aborda e ao mesmo tempo a proporcionar aos seus clientes serviços que satisfaçam as suas necessidades e expectativas. Assim, a instituição deve definir os objetivos da qualidade, onde esteja patente quais as ações a desenvolver e ao mesmo tempo as medidas de atuação de modo a promover sempre uma melhoria contínua.

Deste modo é importante que a direção da instituição planeie atividades, tendo em conta os recursos necessários e existentes, de modo a que os resultados obtidos sejam alcançados de acordo com os objetivos da qualidade estipulados.

Segundo Soares & Antunes (2001, citado por Paulos, 2010: pp. 31-32) o planeamento das atividades deve ter como objetivo a melhoria contínua e pode ser dividido em várias fases, tais como:

- “1. Identificação dos objetivos e ações de melhoria, nomeadamente recursos necessários, mencionando a modificação de novos processos e meios necessários;
2. Monitorização dos objetivos e ações de melhoria, podendo surgir vários planos de ação tais como plano de ações corretivas e preventivas, identificação de necessidades de formação e plano de investimentos complementares;
3. Análise dos dados, nomeadamente dos vários registos da qualidade, dos relatórios sobre não conformidades, das reclamações dos clientes e dos relatórios de auditoria e resultados da avaliação da satisfação dos clientes;
4. Revisão do sistema para a definição de objetivos e de melhorias.”

À instituição compete também identificar os recursos essenciais para colocar em prática e melhorar os processos do sistema de gestão de qualidade, consoante a legislação aplicável de modo a garantir a satisfação do cliente. Estes recursos podem abranger desde pessoas, fornecedores, equipamentos, infraestruturas até o ambiente de trabalho e recursos financeiros.

Como foi referido anteriormente, um dos requisitos da norma ISO 9001:2008 é a realização do produto. O produto consiste no conjunto de serviços que são prestados ao cliente de forma contínua e que ao mesmo tempo podem ser palpáveis, como por

exemplo as refeições ou a higiene pessoal ou consistir apenas num serviço puro, como por exemplo o apoio social ou psicológico.

Por último a instituição deve averiguar se as atividades planeadas e os procedimentos necessários para praticar e melhorar a qualidade estão a ser implementados de forma adequada e ao mesmo tempo verificar a sua eficiência e eficácia, por via da avaliação, medição e monitorização dessas atividades e os seus resultados para posteriormente serem tomadas medidas que permitam correções de forma a obter uma melhoria contínua da qualidade.

4.3 Modelo de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais

Como já foi referido anteriormente o Modelo de Avaliação da Qualidade é um referencial normativo elaborado pela ISS, I.P. baseado nos princípios de gestão da qualidade e onde são estabelecidos os requisitos necessários à implementação do Sistema de Gestão da Qualidade dos serviços prestados pelas Respostas Sociais.

No que concerne aos Processos Chave que definem e estabelecem as ações a implementar no âmbito da qualidade das respostas sociais, são definidos oito Processos-chave: Candidatura; Admissão; Plano de Desenvolvimento Individual; Planeamento e acompanhamento das atividades socioculturais; Cuidados pessoais e de saúde; Nutrição e alimentação; Apoio psicossocial; Apoio nas atividades instrumentais da vida quotidiana, que já foram indicados e explicados anteriormente. Para cada um destes processos é definido um objetivo, o campo de aplicação, os indicadores do processo e o modo operativo do mesmo (fluxograma de atividades), utilizando a hierarquia de documentação definida em cada um dos Manuais específicos para cada Resposta Social.

Na terceira e última parte do Modelo de Avaliação da Qualidade, como já foi referido anteriormente, constam os Questionários de Avaliação da Satisfação: clientes, colaboradores e parceiros. Os Questionários são destinados a cada um dos intervenientes do processo da prestação do serviço, clientes, colaboradores e parceiros, que avaliam o grau de satisfação com todos os itens que envolvem a prestação do serviço. O tratamento dos resultados obtidos nos resultados obtidos nestes questionários de satisfação vai por um lado, permitir averiguar a perceção dos

clientes, colaboradores e parceiros acerca do desempenho da organização e por outro detetar áreas de melhoria e identificar novas metas a atingir.

Estes questionários têm como objetivo, por um lado avaliar o grau de satisfação em relação a aspetos específicos e globais da Resposta Social e por outro identificar pontos fortes e áreas de melhoria. Na aplicação dos questionários, a aquisição de melhores resultados está diretamente relacionada com a informação que a organização confere sobre o objetivo, conceitos e terminologia dos questionários e de como é garantida a confidencialidade das informações adquiridas.

Questionário de satisfação dos clientes

O questionário de satisfação dos clientes é determinado por diversas variáveis (já referidas anteriormente no ponto 3.3), que estão agrupadas a um conjunto de indicadores, obtidos através das perguntas colocadas a cada cliente da Resposta Social. Este questionário é constituído por 46 perguntas associadas a várias variáveis e ainda uma questão final relacionada com a satisfação geral dos clientes. Estas questões têm uma escala de 5 pontos que é variável entre o “Nada Satisfeito” e o “Totalmente Satisfeito”. Para cada uma das perguntas foi ainda considerada a possibilidade de assinalar “Não sei” ou “Não se Aplica”. Posteriormente este questionário abrange mais duas questões, em que foi considerada uma escala de “Sim” ou “Não” (Anexo 1).

Questionário de satisfação dos colaboradores

O questionário de satisfação dos colaboradores é determinado por diversas variáveis que estão agrupadas a um conjunto de indicadores, obtidos através das perguntas colocadas a cada colaborador da Resposta Social, como se pode observar anteriormente na tabela 7. Este questionário é constituído por 34 perguntas associadas a várias variáveis e ainda uma questão final relacionada com a satisfação geral dos colaboradores em relação à organização. Estas questões têm uma escala de 5 pontos que é variável entre o “Nada Satisfeito” e o “Totalmente Satisfeito”. Para cada uma das perguntas foi ainda considerada a possibilidade de assinalar “Não sei” ou “Não se Aplica”. Posteriormente este questionário abrange mais quatro questões, em que foi considerada uma escala de “Sim” ou “Não”. E ainda uma pergunta final em

que foi considerada a hipótese de escolher uma, entre quatro alternativas de resposta (Anexo 2).

Tabela 7: Variáveis e perguntas do questionário de satisfação dos colaboradores

Variável	Perguntas
<u>Contexto Organizacional</u>	P1 Prestígio, solidez e sustentabilidade futura da organização P2 Oportunidades e facilidades para o desenvolvimento das suas competências pessoais e profissionais P3 Oportunidades para a sua progressão na carreira P5 Atividades extraprofissionais proporcionadas pela organização P4 Instalações e equipamentos disponibilizados para o exercício da sua função
<u>Posto de Trabalho</u>	P18 Participação na definição dos objetivos individuais a atingir P25 Forma e participação dos colaboradores na tomada de decisão P26 Autonomia para planejar, executar e avaliar o seu trabalho P27 Realização pessoal e profissional com a função que desempenha P28 Conhecimento sobre a sua função e o que a organização espera de si P29 Ambiente, conforto e bem-estar físico do posto de trabalho P30 Adequação e realismo dos objetivos individuais a atingir
<u>Cooperação e Comunicação</u>	P6 Ajuda, colaboração e cooperação entre todos os colaboradores P7 Ambiente de trabalho sem conflitos P8 Promoção e estímulo do trabalho em equipa
<u>Mudança e Inovação</u>	P9 Receção, acesso e partilha da informação necessária ao desempenho da sua função P10 Formas de participação nas ações de melhoria e inovação na organização P11 Abertura e integração das sugestões dos colaboradores que visam melhorar o funcionamento da organização
<u>Reconhecimento e Recompensa</u>	P12 Promoção, estímulo e apoio à criatividade P13 Reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado P14 À remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela organização P15 Promoção da igualdade de remuneração para funções iguais na organização P16 Às remunerações praticadas na organização face às praticadas em organizações similares do sector
<u>Relações com Chefias</u>	P17 Correção e justiça na avaliação do desempenho da sua função P19 Orientação, apoio e cooperação da chefia P20 Informação e comunicação do seu desempenho por parte da chefia
<u>Política e Estratégia</u>	P21 Capacidade de liderança e chefia do seu superior hierárquico P22 Informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da organização P23 Conhecimento do contributo da sua função para atingir os objetivos da organização P24 Informação e comunicação dos resultados da organização
<u>Qualidade</u>	P31 Informação, comunicação e disseminação da Política e Objetivos da Qualidade P32 Conhecimento do contributo da sua função para garantir e/ou atingir os objetivos da qualidade P33 Prioridade dada pela organização ao Princípio Orientação para o Cliente (avaliação de necessidades e expectativas, satisfação do cliente, envolvimento do cliente como parceiro ativo, etc.) P34 Qualidade global e valor acrescentado para o cliente do serviço prestado pela organização

Fonte: Elaboração própria, com base na fonte: Instituto da Segurança Social, I.P. (2003)

Questionário de satisfação dos parceiros

O questionário de satisfação dos parceiros é determinado por diversas variáveis que estão agrupadas a um conjunto de indicadores, obtidos através das perguntas colocadas a cada parceiro da Resposta Social, como se pode observar na tabela 8. Este questionário é constituído por 13 perguntas associadas a várias variáveis e ainda uma questão final relacionada com a satisfação geral com a parceria estabelecida com a instituição. Estas questões têm uma escala de 5 pontos que é variável entre o “Discordo Totalmente” e o “Concordo Totalmente”. Para cada uma das perguntas foi ainda considerada a possibilidade de assinalar “Não sei” ou “Não se Aplica”. Posteriormente este questionário abrange mais duas questões, em que foi considerada uma escala de “Sim” ou “Não”. E ainda uma pergunta final em que foi considerada a hipótese de escolher várias alternativas de resposta (Anexo 3).

Tabela 8: Variáveis e perguntas dos questionários de satisfação dos parceiros

Variável	Perguntas
<u>Relação Institucional</u> - <u>Formalidades</u>	P1 Recebem regularmente informação sobre as atividades do Lar P2 As comunicações com o Lar são feitas principalmente por escrito P3 As relações com o Lar são reguladas por algum contrato ou acordo de serviços P4 Os objetivos definidos no protocolo estão claramente estabelecidos P5 É realizada periodicamente uma avaliação conjunta do grau de concretização dos objetivos estabelecidos P6 Os resultados da avaliação periódica efetuada ao grau de concretização dos compromissos são comunicados pelo seu parceiro P9 Quando existem eventos importantes no Lar, somos oficialmente convidados
<u>Relação Institucional</u> - <u>Contactos</u>	P7 Têm reuniões periódicas com os responsáveis do Lar P8 As decisões tomadas são respeitadas e implementadas pelo Lar
<u>Utilidade</u>	P10 O Lar presta um bom serviço à Comunidade P11 O Lar é uma instituição respeitada pela Comunidade
<u>Responsabilidade</u>	P12 Todas as questões existentes com o Lar foram resolvidos a bem e atempadamente P13 O Lar cumpre com as suas responsabilidades para com a vossa instituição

Fonte: Elaboração própria, com base na fonte: Instituto da Segurança Social, I.P. (2003)

Importa salientar que no presente estudo, o questionário de satisfação dos parceiros não foi aplicado, por os objetivos deste estudo se centrarem apenas nas opiniões de dirigentes, técnicos e clientes, sendo apenas aplicado o questionário de satisfação dos colaboradores, que foram aplicados a técnicos e dirigentes e o

questionário de satisfação dos clientes. Contudo, ambos os questionários aplicados, foram adaptados, sofrendo algumas alterações.

No entanto, na aplicação do questionário, notei que este é muito longo para ser aplicado aos clientes do nosso concelho, devido à idade avançada que estes clientes têm.

II. Plano e Metodologia de Investigação

1. Planificação da Investigação

Esta investigação insere-se num contexto de desenvolvimento de uma crescente preocupação com a qualidade dos equipamentos sociais no que respeita à segurança e ao bem-estar dos cidadãos. Assim, importa por um lado, avaliar as respostas fundamentais para o desenvolvimento social das pessoas idosas e, por outro, avaliar a qualidade dos serviços prestados pelas IPSS's.

Uma investigação tem como objetivo tentar compreender e retirar conclusões acerca de um assunto que apenas se encontra fundamentado teoricamente. Assim este estudo pretende analisar de uma forma global e articulada quais as necessidades e os problemas existentes nas IPSS's do concelho de Idanha-a-Nova ao nível da qualidade dos serviços prestados.

Para atingir os objetivos deste estudo, foi distribuído um inquérito às instituições do concelho de Idanha-a-Nova, que prestam cuidados a idosos nas respostas sociais: Centro de Dia, Centro de Noite e Lar de Idosos. A resposta Social de SAD acabou por ser excluído uma vez que é uma resposta com muitos clientes e a aplicação do questionário requeria um acompanhamento exaustivo das técnicas, ou funcionárias da instituição, o que tendo em conta as limitações temporais deste tipo de estudo, tornava pouco viável a sua inclusão.

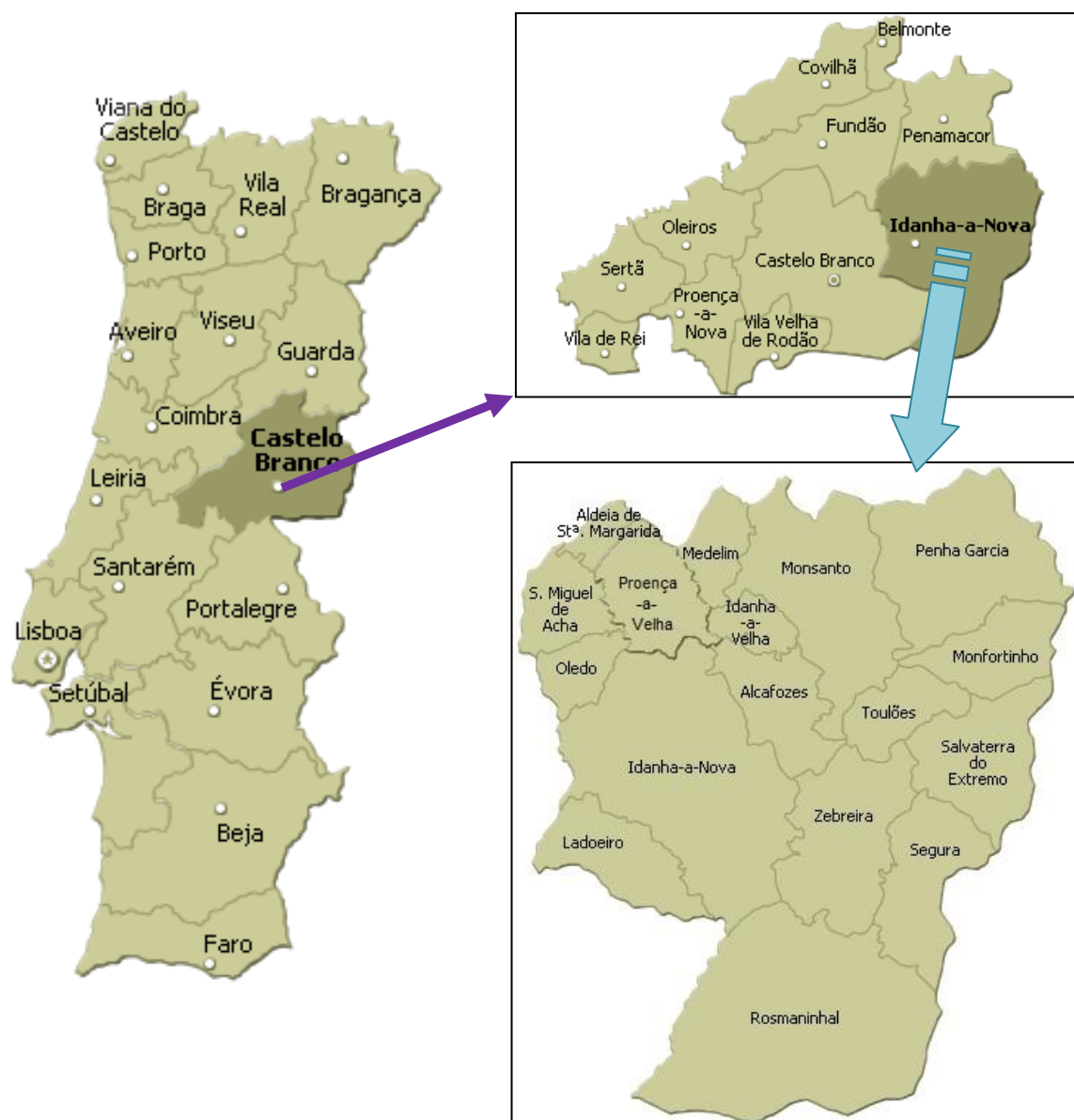
2. Situação Demográfica e respostas sociais do concelho de Idanha-a-Nova

Como já foi referido anteriormente este estudo vai incidir no concelho de Idanha-a-Nova, pelo que importa fazer uma breve caracterização demográfica.

O Concelho de Idanha-a-Nova pertence à sub-região Beira Interior Sul (NUTS III). Confinha a norte com o concelho de Penamacor, a oeste com os concelhos do Fundão e Castelo Branco, a leste e a sul com Espanha. Tem uma área de 1416, 3 km²,

compreendendo dezassete freguesias: Alcafozes, Aldeia de Santa Margarida, Idanha-a-Nova, Idanha-a-Velha, Ladoeiro, Medelim, Monsanto, Monfortinho, Oledo, Penha Garcia, Proença-a-Velha, Rosmaninhal, Salvaterra do Extremo, São Miguel D' Acha, Segura, Toulões e Zebreira (Figura 3).

Figura 3: Mapa de Portugal, Distrito de Castelo Branco e Concelho de Idanha-a-Nova



Fonte: <http://www.proencal.com/Natal/PostalNatal0.htm>

Como se pode observar na tabela 9 em 2011, a população residente no Concelho de Idanha-a-Nova era de 9716, menos 1943 residentes do que em 2001. Destes, 9%

pertencem ao grupo etário dos 0 aos 14 anos, 48% têm idades compreendidas entre os 15 e 64 anos e, por último, 43% têm mais de 65 anos.

Estes valores quando comparados com os obtidos nos Censos 2011 mostram um cenário idêntico, sendo que a percentagem do grupo etário dos 0 aos 14 anos corresponde igualmente a 9%, o grupo etário dos 15 aos 64 anos têm uma ligeira redução, passando para 48% e por último o grupo etário dos 65 e mais anos, passa a corresponder a uma percentagem de 43%.

Tabela 9: População residente no Concelho de Idanha-a-Nova, em 1981, 1991, 2001 e 2011

	Idanha-a-Nova							
	1981	%	1991	%	2001	%	2011	%
Total pop.	16101	100%	13630	100%	11659	100%	9716	100%
0-14 Anos	2399	15%	1645	12%	1047	9%	846	9%
15-64 Anos	9017	56%	7187	53%	5869	50%	4701	48%
65 + Anos	4685	29%	4798	35%	4743	41%	4169	43%

Fonte: Elaboração própria, com base nos dados consultados no PORDATA e do INE, Recenseamentos 1981, 1991, 2001 e 2011 (www.ine.pt)

Em 2011, o número total de habitantes corresponde a 9716, onde 4169 indivíduos são idosos, o que significa que o concelho apresenta dificuldades de regeneração demográfica já que o índice de natalidade reduzido não é suficiente para garantir o equilíbrio populacional.

Para melhor se perceber este aspeto deve-se analisar o Índice de Envelhecimento (Tabela 10) que permite perceber com mais exatidão que nos últimos 10 anos houve um acentuar do envelhecimento da estrutura etária, passando de 453 em 2001 para 492,8 em 2011. O índice de longevidade relaciona a população com 75 ou mais anos com o total da população idosa com 65 ou mais anos. Como se pode verificar na tabela 9 o índice de longevidade têm vindo a aumentar, sendo que em 2001 era de 50,4 e em 2011 de 66,6, o que significa que de década para década o número de idosos com 75 e mais anos é cada vez maior.

Tabela 10: Dados populacionais no Concelho de Idanha-a-Nova, em 1981, 1991, 2001 e 2011

	Densidade Populacional	Índice de Envelhecimento	Índice de Longevidade
1981	11,3	195,3	36,2
1991	9,7	291,7	46,1
2001	8,2	453	50,4
2011	6,8	492,8	66,6

Fonte: Elaboração própria, com base nos dados consultados no PORDATA e do INE, Recenseamentos 1981, 1991, 2001, 2011 (www.ine.pt)

Tabela 11: Respostas Sociais do Concelho de Idanha-a-Nova e número de clientes, em 2014

Instituições do Concelho de Idanha-a-Nova:	SAD		CD		Lar	
	Cap.	Clien.	Cap.	Clien.	Cap.	Clien.
Santa Casa da Misericórdia de Alcafozes	15	12	25	15		
Liga dos Amigos de Aldeia de Sta Margarida	15	15	30	11		
Santa Casa da Misericórdia de Idanha-a-Nova	60	48			136	135*
Centro de Dia e Apoio Domiciliário de Idanha-a-Velha	10	8				
Movimento de Apoio e Solidariedade Colet. do Ladoeiro	28	24	30	15	15	14
Centro Paroquial de Solidariedade Social de Medelim	17	13	10	4	19	19
Associação Nossa Senhora da Consolação (Monfortinho)	25	15	25	14		
Santa Casa da Misericórdia de Monsanto	35	14			54	54
Centro de Dia "O Ninho da Felicidade" de Oledo	10	5	23	13		
Centro Social Paroquial de Penha Garcia	22	21	35	18	18	18
Centro de Dia de Proença-a-Velha	13	13	30	16	19	19**
Santa Casa da Misericórdia de Rosmaninhal	30	33	30	20	20	20
Centro Social Paroquial de São Miguel D'Acha	14	13	29	26		
Santa Casa da Misericórdia de Salvaterra do Extremo	INATIVA					
Irmandade da Santa Casa da Misericórdia de Segura	5	5	10	7		
Centro Social e Cultural de Toulões	12	12	25	7		
Centro Cultural e de Bem Estar Social da Zebreira	22	17	30	4	52	44
Total	333	268	332	167	333	323

Fonte: Elaboração própria baseada na Carta Social: www.cartasocial.pt

*A SCM de Idanha-a-Nova tem ainda Residências Sénior com capacidade para 26 idosos, mas neste momento tem apenas 9 idosos residentes

** Estes 19 clientes fazem parte do centro dia e centro de noite

Assim, perante estes dados importa perceber quais as respostas sociais existentes no concelho para os idosos (tabela 11). Segundo a Carta Social, no concelho de Idanha-a-Nova existem 3 tipos de respostas sociais:

- Serviço de Apoio Domiciliário: 16 equipamentos com um total de 268 clientes, mas com capacidade total de 333 clientes.
- Centro de dia: 13 equipamentos com um total de 167 clientes, mas com capacidade total de 332 clientes.
- Lar de Idosos: 8 equipamentos com um total de 332 clientes, mas com capacidade total de 359 clientes. (Incluindo residências seniores)

3. Problemática da Investigação

Segundo Sousa e Baptista (2011) o problema de investigação consiste em formular de uma forma clara, acessível e funcional, a dificuldade com a qual nos deparamos e à qual pretendemos dar resposta.

O tema da investigação é um conteúdo que pretende provar ou desenvolver, e que deve ser selecionado de acordo com os interesses do investigador ou com a sua experiência de vida. Contudo, a escolha do tema pode estar condicionada por motivos institucionais.

A problemática desta investigação tem como foco as Instituições Particulares de Solidariedade Social do Concelho de Idanha-a-Nova, que dispõem de valências para idosos, como por exemplo, Centro de Dia, Apoio Domiciliário e Lar. Assim, esta investigação tem como base uma maior preocupação com a qualidade dos equipamentos sociais no que se respeita à segurança e ao bem-estar dos cidadãos, de modo a conhecer melhor as IPSS's, avaliando as respostas fundamentais para o desenvolvimento social das pessoas idosas e ao mesmo tempo avaliar a qualidade dos serviços prestado pelas mesmas.

Deste modo, importa também referir que este trabalho de investigação foi sugerido pelo Município de Idanha-a-Nova, através do Gabinete de Ação Social e

Saúde (GASS) e pelo CMCD, de modo a identificar problemas e necessidades das IPSS's associadas na Rede Integrada de Serviços (RIS).

4. Objetivos

Como objetivo geral pretende-se analisar os serviços prestados pelas IPSS's do Concelho de Idanha-a-Nova e a perceção dos clientes, dirigentes e técnicos em relação à qualidade dos mesmos.

Num contexto mais específico, os principais objetivos são:

- ❖ Perceção dos clientes em relação à qualidade dos serviços prestados pela instituição;
- ❖ Perceção dos dirigentes em relação à qualidade dos serviços prestados pela instituição;
- ❖ Perceção dos técnicos em relação à qualidade dos serviços prestados pela instituição;
- ❖ Avaliar a satisfação global dos clientes com os serviços prestados pelas IPSS's.

5. Metodologia

Uma investigação tem como objetivo tentar compreender e retirar conclusões acerca de um assunto que apenas se encontra fundamentado teoricamente. Do ponto de vista metodológico existem dois tipos de estudos, os qualitativos e os quantitativos. Nos estudos quantitativos, parte-se de uma teoria e procura-se verificar com esta se aplica numa dada situação.

As técnicas de investigação são conjuntos de “procedimentos operatórios rigorosos, bem definidos, transmissíveis, suscetíveis de serem novamente aplicados nas mesmas condições, adaptados ao tipo de problemas e aos fenómenos em causa. A escolha da técnica depende do objetivo que se pretende atingir”. (Carmo & Ferreira 1998, p.175).

Uma das técnicas de investigação é o inquérito, que segundo Carmo & Ferreira, (1998: p. 123) “o inquérito é um conjunto de atos e diligências destinados a apurar alguma coisa”. O questionário “é um instrumento de investigação que visa recolher informações baseando-se na inquirição de um grupo representativo da população em estudo.” (Sousa & Baptista, 2011: p. 90).

A técnica mais pertinente para este estudo é o inquérito por questionário, porque este permite ao investigador obter informações a respeito de uma grande variedade de comportamentos, para compreender reações, opiniões ou preferências. Esta técnica torna-se uma mais-valia neste estudo, porque permite obter uma maior ordenação dos resultados, facilitando a sua análise e ainda permite-nos abranger um grande número de pessoas.

Assim este estudo pretende analisar de uma forma global e articulada, quais as necessidades e os problemas existentes nas IPSS’s do concelho de Idanha-a-Nova ao nível da qualidade dos serviços prestados. Deste modo, foi utilizado o inquérito por questionário, baseado no Modelo de Avaliação da Qualidade do Instituto de Segurança Social, sendo adaptado para uma linguagem mais clara, de modo a ser de fácil compreensão e com questões elaboradas tendo em conta os objetivos pretendidos.

6. População

Segundo Fortin (1999a, p.202) uma população “é uma coleção de elementos ou de sujeitos que partilham características comuns, definidas por um conjunto de critérios”. Sendo que, por amostra se pode considerar “um subconjunto de uma população ou de um grupo de sujeitos que fazem parte de uma mesma população” (Fortin, 1999:p.202)

Visto que a população, que se pretende estudar é muito extensa vai ser apenas estudada uma parte desta, mas ao mesmo tempo de modo a que seja representativa. Assim a população-alvo deste estudo incidiu em idosos, técnicos e dirigentes das 16 IPSS’s do Concelho de Idanha-a-Nova nas respostas sociais de Centro de Dia e Lar. Como já foi referido anteriormente, a resposta social de SAD acabou por ser excluída

deste estudo, devido a ser uma resposta social com muitos clientes, o que requereria um acompanhamento ao domicílio que por motivos de gestão temporal se tornou inexequível.

Assim, neste estudo, a nossa população foi constituída por 12 dirigentes, entre os 36 e os 69 anos de idade, 36 técnicos com idades compreendidas entre os 20 e os 57 anos de idade e 144 clientes, com idades compreendidas entre os 65 e os 99 anos de idade institucionalizados em IPSS's do Concelho de Idanha-a-Nova, que dá um total de 192 indivíduos inquiridos.

Importa salientar que tendo em conta, que nem todas as IPSS's têm a mesma capacidade de técnicos e clientes, não foi definido um número exato de indivíduos a inquirir por instituição, sendo aplicado o inquérito por questionário aos indivíduos presentes na instituição, no caso dos dirigentes e técnicos. No que diz respeito aos clientes, foi elaborado um guião com critérios de seleção e solicitado à equipa técnica de cada instituição que indicasse os clientes que se enquadrassem nesses critérios. (Apêndice 4)

Estes critérios de seleção dos clientes excluíram clientes com demência moderada ou grave, com afasia de expressão e compreensão e ainda clientes com qualquer patologia que impedisse a interação e a comunicação entre o investigador e o inquirido. Assim os clientes inquiridos deveriam ser:

- Clientes que frequentavam as respostas sociais, Centro Dia, Centro de Noite e Lar;
- Clientes do género feminino e do género masculino;
- Clientes com idade igual ou superior a 65 anos;
- Clientes autónomos e com boa capacidade, quer a nível funcional, quer a nível psicológico;
- Clientes com boa comunicação e sem dificuldades de interação.

7. Instrumento de recolha de dados

O instrumento de recolha de dados utilizado nesta investigação foi o inquérito por questionário, construído com base no Modelo de Avaliação da Qualidade do Instituto de Segurança Social, relacionado mais concretamente com “a satisfação dos clientes”, e que tem como objetivo avaliar o grau de satisfação em relação aos aspetos específicos e globais das Respostas Sociais, com a finalidade de melhorar os serviços prestados. Assim sendo foram adaptadas questões relacionadas com as instalações e equipamentos, a competência técnica, o profissionalismo, a responsabilidade, atendimento, a recomendação do serviço.

Neste estudo foram aplicados dois tipos de inquérito por questionário, sendo um aplicado aos dirigentes e técnicos e o outro foi aplicado aos clientes das IPSS's do concelho de Idanha-a-Nova. Importa referir que este inquérito por questionário foi organizado por questões fechadas, de modo a identificar o desempenho nas dimensões da qualidade dos serviços, em que a resposta foi dada consoante uma Escala de Tipo Likert, variando entre “nada satisfeito” e o “totalmente satisfeito” e expressa o grau de concordância dos inquiridos com as sentenças apresentadas. Para cada uma das perguntas foi ainda considerada a possibilidade de assinalar “Não sei” ou “Não se Aplica”. Esta escala apresenta-se do seguinte modo:

- 1 – Nada Satisfeito
- 2 – Pouco Satisfeito
- 3 – Satisfeito
- 4 – Muito Satisfeito
- 5 – Totalmente Satisfeito
- 6 – Não Sei
- 7 – Não se aplica

O inquérito por questionário aplicado aos técnicos e dirigentes (Apêndice 5) é composto por 38 questões de escolha múltipla em que geralmente apenas só se podia escolher uma opção, exceto nas questões 31 e 32 em que se podia selecionar no máximo 7 opções e na questão 3 e 5 que são questões de resposta aberta. Estas questões encontram-se agrupadas em sete conjuntos, divididos em duas partes:

➤ Parte I: “Características socio demográficas” tais como a idade, o estado civil, a instituição onde trabalha, a função na instituição e há quanto tempo têm essa função e por último as habilitações literárias (questões: 1 à 6);

➤ Parte II: “satisfação em relação ao espaço físico”, (questão: 1); “satisfação em relação à liderança” (questões: 2 à 7); “satisfação em face às condições de trabalho” (questões: 8 à 25); “satisfação face ao trabalho entre colaboradores” (questões: 26 e 27); “satisfação face à remuneração” (questões: 28 à 30); e por último uma “avaliação geral ” em relação á instituição e aos serviços prestados (questões:31 e 32).

O inquérito por questionário aplicado aos clientes (Apêndice 6) é composto por 40 questões de escolha múltipla em que geralmente apenas só se podia escolher uma opção, exceto na questão 29 em que se podia selecionar no máximo 7 opções e nas questões 2, 3, 5, 6 e 7 que são questões de resposta aberta. Estas questões encontram-se agrupadas em seis conjuntos, divididos em duas partes:

➤ Parte I: “Características socio demográficas” tais como a idade, o estado civil, a freguesia de residência, as habilitações literárias, a valência da qual recebe os serviços (questões: 1 à 8);

➤ Parte II: “satisfação face às instalações e equipamentos” (questões: 1 à 6); “satisfação face aos serviços prestados” (questões: 7 à 18); “satisfação face aos colaboradores, técnicos e dirigentes” (questões: 19 à 26); “satisfação face à organização e procedimentos da instituição” (questões: 27 e 28); e por último uma “avaliação geral ” em relação á instituição e aos serviços prestados (questões: 29 à 32).

Para aplicação dos Inquéritos por Questionário procedeu-se da seguinte forma:

- Através do GASS do Município de Idanha-a-Nova, foi elaborado um ofício a informar todas as IPSS's, do estudo que iria ser feito e que iria ser estabelecido um contacto a combinar a data para aplicação do inquérito por questionário (Apêndice 1);

- Estabeleceu-se contacto telefónico com direções ou técnicas de todas as IPSS's, de forma a combinar uma data para aplicação do inquérito por questionário;
- Após a marcação e disponibilidade das IPSS's para me receber da aplicação do inquérito por questionário, desloquei-me às instituições, sendo que a aplicação do mesmo decorreu durante os meses de Março, Maio e Junho de 2014;
- Nas IPSS's explicava-se em que consistia o inquérito por questionário, solicitava a colaboração aos dirigentes e técnicos e distribuía o inquérito para preencherem, pedindo-lhes o seu consentimento e informava-os acerca da confidencialidade e anonimato (Apêndice 2);
- Posteriormente solicitava á técnica responsável para me indicar os clientes que se inseriam nos critérios de seleção (Apêndice 4), abordava o cliente, identificava-me e explicava em que consistia o inquérito por questionário, pedindo-lhes o seu consentimento (Apêndice 3), e salientando sempre a confidencialidade e anonimato das respostas. Se o cliente soubesse ler e/ou escrever, era ele que preenchia. No caso de não saber ler e/ou escrever, eu lia as questões e assinalava a resposta segundo a indicação do mesmo.

III. Apresentação dos dados obtidos com o Inquérito por Questionário

Seguidamente analisar-se-á os dados obtidos acerca da população inquirida para este estudo. Assim esta análise estará dividida em três partes: 1) Dirigentes; 2) Técnicos; 3) Clientes.

A parte dos dirigentes e dos técnicos está ainda dividido em 7 subpontos, mais concretamente: caracterização dos inquiridos; satisfação em relação ao espaço físico; satisfação em relação á liderança; satisfação face às condições de trabalho; satisfação face ao trabalho entre colaboradores; satisfação face à remuneração e por último uma avaliação geral.

No que diz respeito aos clientes, está dividida em 6 subpontos: caracterização dos inquiridos; satisfação face às instalações e equipamentos; satisfação face aos serviços prestados; satisfação face aos colaboradores, técnicos e dirigentes; satisfação face à organização e procedimentos da instituição; e por último uma avaliação geral.

1. Dados obtidos com o inquérito por questionário: avaliação da satisfação dos dirigentes

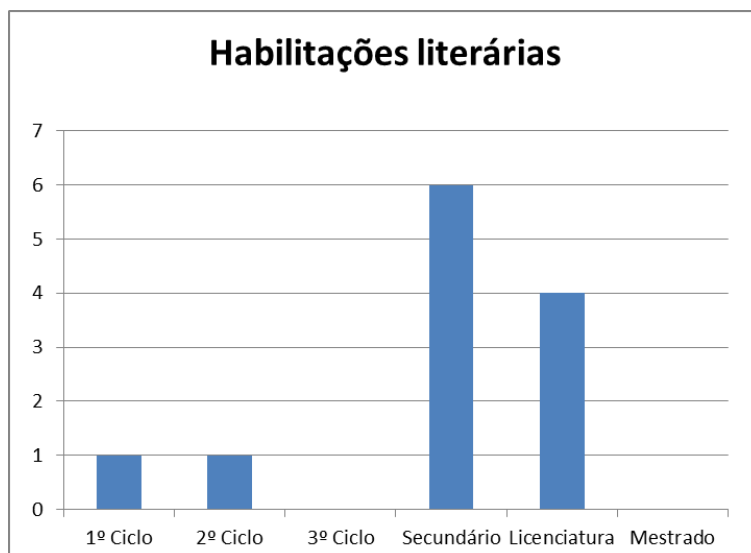
1.1 Caracterização dos Inquiridos

Da população em estudo, foram inquiridos 12 dirigentes, das 16 instituições do concelho de Idanha-a-Nova, que se encontram repartidos em 6 indivíduos do sexo feminino e 6 do sexo masculino. Estes por sua vez encontram-se distribuídos por três grupos etários: 1 dos indivíduos encontra-se na faixa etária entre os 36 e 45 anos, 3 indivíduos na faixa etária entre os 46 e 55 anos e por último 8 destes indivíduos têm 56 ou mais anos.

Outra das características em análise são as habilitações literárias desta categoria de inquiridos. No gráfico seguinte (gráfico 9) pode-se verificar que 6 indivíduos têm o ensino secundário. A licenciatura é o grau de escolaridade que se encontra em segundo lugar, com 4 indivíduos, mas há um aspeto que importa aqui realçar, pois 2

destes indivíduos têm cursos militares, que foram inseridos no grau de licenciatura e os outros dois indivíduos têm entre o 1º e 2º ciclo.

Gráfico 9: Habilitações literárias dos dirigentes inquiridos



Relativamente ao estado civil, quase todos os dirigentes são casados exceto um, que é divorciado. Outra das questões colocadas foi acerca dos anos de serviço na instituição. Ao analisarmos o gráfico 10, pode-se observar que a maioria dos dirigentes está a dirigir as instituições entre 11 a 20 anos. Mas podemos também constatar que há 4 instituições em que os dirigentes exercem esta função entre 1 a 5 anos.

Por último, outra questão colocada foi qual a sua função na instituição. Como se verifica no gráfico seguinte (gráfico 11), podemos observar que foram inquiridos 6 presidentes, 4 provedores, 1 secretário e 1 tesoureiro.

Gráfico 10: Anos de serviço dos dirigentes em prol da Instituição

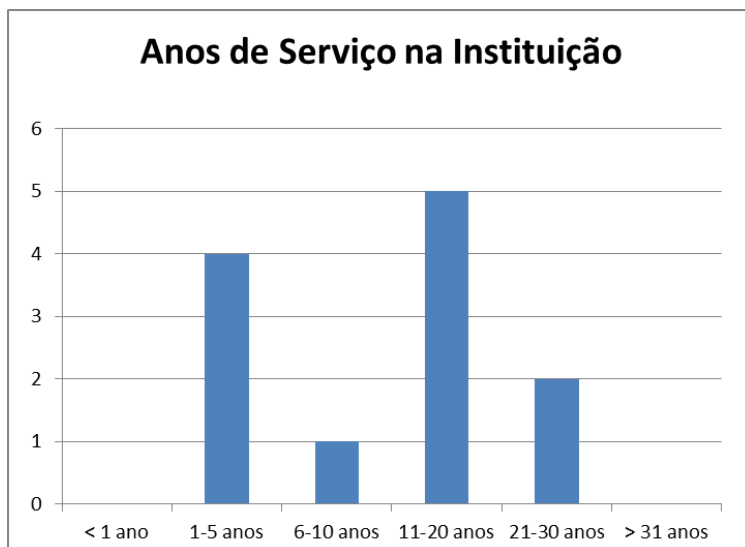
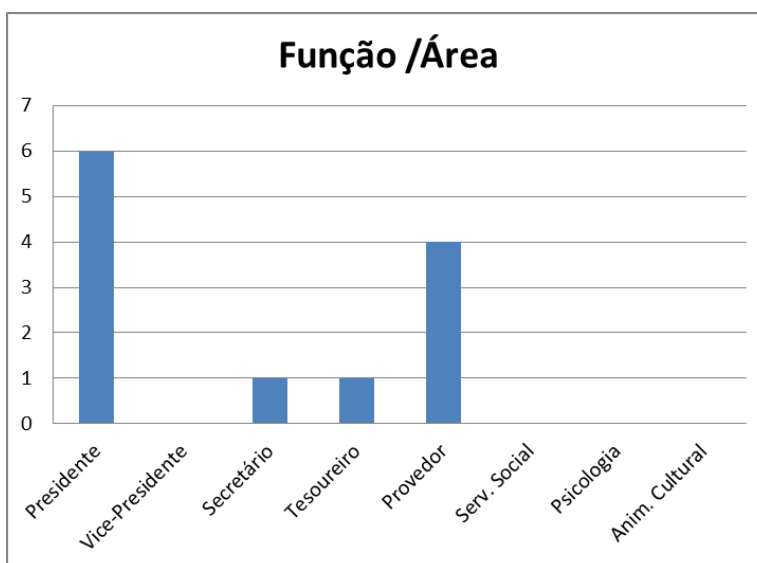


Gráfico 11: Funções dos dirigentes na Instituição



1.2 Satisfação em relação ao espaço físico

Relativamente à satisfação em relação ao espaço físico (gráfico 12) a grande maioria estão satisfeitos (6 indivíduos) ou muito satisfeitos (5 indivíduos) em relação às instalações e equipamentos disponibilizados para exercerem as suas funções. Apenas um indivíduo se encontra pouco satisfeito com as instalações e os equipamentos disponibilizados.

Gráfico 12: Grau de satisfação dos dirigentes face às instalações e equipamentos

1.3 Satisfação em relação à liderança

No que diz respeito à satisfação face à liderança, esta é uma questão que não faria sentido ser aplicada, pois os dirigentes são os líderes da instituição, daí a que a maior parte das respostas dadas tenham sido maioritariamente que não se aplicava. No entanto como a questão fazia parte do inquérito por questionário, teve de ser aplicado.

Quanto à satisfação dos dirigentes no que diz respeito à liderança, agrupámos as questões colocadas na mesma tabela (tabela 12), uma vez que as respostas foram um pouco similares. No que diz respeito à informação e comunicação do seu desempenho por parte da chefia, a maioria (9 indivíduos) respondeu que não se aplicava devido à sua função ser uma função de chefia (Presidente de direção ou Provedor). Dois dos indivíduos responderam que estavam muito satisfeitos com as informações recebidas por parte da chefia no que concerne ao seu desempenho na instituição e apenas um indivíduo se encontra satisfeito.

Outra questão colocada aos dirigentes foi o grau de satisfação em relação à orientação, apoio e cooperação da chefia, ao qual se pode aferir que a resposta é idêntica à anterior, ou seja a maioria dos indivíduos (8 dirigentes) respondeu que não se aplica, por exercerem funções de chefia. Os restantes 4 indivíduos nesta questão encontram-se distribuídos de forma equivalente entre o grau satisfeito e muito satisfeito.

Tabela 12: Questões relacionadas com a satisfação dos dirigentes em relação à liderança

Escala Questões	Nada sat.	Pouco sat.	Satisfeito	Muito sat.	Tot. Satisfeito	Não sei	Não se aplica	Total
Oportunidade para a sua progressão na carreira	0	0	0	2	0	0	10	12
Informação e comunicação do seu desempenho por parte da chefia	0	0	1	2	0	0	9	12
Orientação, apoio e cooperação da chefia	0	0	2	2	0	0	8	12
Promoção, estímulo e apoio à criatividade	0	0	2	2	0	0	8	12
Capacidade de liderança e chefia do seu superior hierárquico	0	0	1	0	0	0	11	12
Conhecimento sobre o que a organização espera de si	0	0	2	2	0	0	8	12

Uma terceira questão aplicada aos dirigentes, foi o grau de satisfação em relação à capacidade de liderança e chefia do seu superior hierárquico, no qual se pode verificar na tabela anterior que praticamente todos os dirigentes (11 indivíduos) responderam que esta questão não se aplicava e apenas um individuo respondeu que se encontrava satisfeito com a capacidade de liderança e chefia do seu superior hierárquico.

Por último questionou-se qual o grau de satisfação face ao conhecimento sobre a direção esperava de cada um e conclui-se que maioria dos indivíduos (8 dirigentes) respondeu que não se aplica, por exercerem funções de chefia. Os restantes 4 indivíduos encontram-se distribuídos de forma equivalente entre o grau satisfeito e muito satisfeito.

1.4 Satisfação face às condições de trabalho

Relativamente à satisfação dos dirigentes face às condições de trabalho (tabela 13) a maioria dos inquiridos (6 indivíduos) encontra-se satisfeito face às oportunidades e facilidades para o desenvolvimento das suas competências quer a nível pessoal como

profissional, ao qual se pode concluir que os restantes 6 indivíduos nesta questão encontram-se distribuídos de forma equivalente entre o grau satisfeito e muito satisfeito.

Relativamente ao grau de satisfação com o ambiente de trabalho sem conflitos na instituição 4 indivíduos responderam que se encontram satisfeitos com o ambiente vivido na instituição, insinuando que por vezes existem alguns conflitos na instituição por parte das colaboradoras. Três indivíduos referem estar muito satisfeitos e dois totalmente satisfeitos com o ambiente que se vive nas instituições, referindo que raramente as colaboradoras e direção têm conflitos. Contudo, há dois indivíduos que estão pouco satisfeitos com o ambiente vivido nas instituições que dirigem, referindo mesmo que existem conflitos frequentes entre colaboradoras e que, por vezes, não sabem como agir nestas situações.

No entanto, foi também averiguado o grau de satisfação em relação ao ambiente no geral, ao conforto e ao bem-estar físico na instituição e pode-se concluir que a maioria dos dirigentes (8 indivíduos) sentem-se muito satisfeitos com as condições de trabalho oferecidas e dois indivíduos sentem-se totalmente satisfeitos. Assim sendo podemos dizer que apesar de haver alguns conflitos nas instituições os dirigentes sentem-se na maioria muito satisfeitos com o ambiente, sentindo-se confortáveis e com um bem-estar físico face à instituição que dirigem.

Quanto ao grau de satisfação em relação à receção, acesso e partilha da informação necessária ao desempenho das suas funções, 5 indivíduos referem que estão satisfeitos com a partilha de informação. Os restantes indivíduos (6 dirigentes) encontram-se distribuídos de forma equivalente entre o grau muito satisfeito e totalmente satisfeito, pois referem que têm conhecimento de todos os assuntos.

Tabela 13: Questões relacionadas com a satisfação dos dirigentes face às condições de trabalho

Escala Questões	Nada sat.	Pouco sat.	Satisfeito	Muito sat.	Tot. satisfeito	Não sei	Não se aplica	Total
Prestígio, solidez e sustentabilidade futura da organização	0	1	4	5	0	0	2	12
Oportunidades e facilidades para o desenvolvimento das suas competências pessoais e profissionais	0	0	6	3	3	0	0	12
Atividades extraprofissionais proporcionadas pela organização	0	0	4	1	1	1	5	12
Ambiente de trabalho sem conflitos	0	2	4	3	2	0	1	12
Receção, acesso e partilha da informação necessária ao desempenho da sua função	0	0	5	3	3	0	1	12
Formas de participação nas ações de melhoria e inovação na organização	0	1	3	4	3	0	1	12

Ainda relativamente ao grau de satisfação face às condições de trabalho foram colocadas mais quatro questões. A primeira diz respeito ao grau de satisfação face à abertura e integração das sugestões dos colaboradores que visam melhorar o funcionamento da organização, através da tabela 14 percebe-se que a maioria dos dirigentes (7 indivíduos) está satisfeita com a abertura e integração dos colaboradores relativamente ao seu desempenho na instituição. Os restantes indivíduos dividem-se entre muito satisfeitos (3 dirigentes) e totalmente satisfeitos (2) relativamente a esta questão, o que significa que permitem que os colaboradores transmitam as suas opiniões de forma a contribuir para um melhor funcionamento da instituição.

Tabela 14: Questões relacionadas com a satisfação dos dirigentes face às condições de trabalho

Escala Questões	Nada sat.	Pouco sat.	Satisfeito	Muito sat.	Tot. satisfeito	Não sei	Não se aplica	Total
Abertura e integração das sugestões dos colaboradores que visam melhorar o funcionamento da organização	0	0	7	3	2	0	0	12
Reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado	0	0	4	6	2	0	0	12
Participação na definição dos objetivos individuais a atingir	0	0	3	5	1	0	3	12
Informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da organização	0	1	4	6	0	0	1	12
Conhecimento do contributo da sua função para atingir os objetivos da organização	0	0	3	6	0	0	3	12
Informação e comunicação dos resultados da organização	0	0	6	4	0	0	2	12

Sobre o grau de satisfação em relação ao reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado, a maioria dos dirigentes respondeu que está muito satisfeito (6 indivíduos) com o reconhecimento dado, 4 dirigentes encontram-se satisfeitos relativamente ao assunto abordado nesta questão e 2 encontram-se totalmente satisfeitos.

Por último analisamos qual o grau de satisfação sobre o conhecimento do contributo da sua função para garantir e/ou atingir os objetivos da qualidade. Através da tabela 14 podemos constatar que a maioria dos dirigentes (6 indivíduos) está muito satisfeita por contribuírem para os objetivos da qualidade. Os restantes dirigentes dividem-se entre satisfeitos (2 indivíduos), totalmente satisfeito (1 indivíduo) e 2 indivíduos referem que esta questão não se aplica.

Tabela 15: Questões relacionadas com a satisfação dos dirigentes face às condições de trabalho

<div> <div>Escala</div> <div>Questões</div> </div>	Nada sat.	Pouco sat.	Satisfeito	Muito sat.	Tot. satisfeito	Não sei	Não se aplica	Total
Forma e participação dos colaboradores na tomada de decisão	0	0	8	2	2	0	0	12
Autonomia para planear, executar e avaliar o seu trabalho	0	0	5	4	3	0	0	12
Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	0	0	3	4	4	0	1	12
Ambiente, conforto e bem-estar físico do posto de trabalho	0	0	1	8	2	0	1	12
Adequação e realismo dos objetivos individuais a atingir	0	0	6	2	1	0	3	12
Conhecimento do contributo da sua função para garantir e/ou atingir os objetivos da qualidade	0	0	3	6	1	0	2	12

1.5 Satisfação face ao trabalho entre colaboradores

Relativamente à satisfação face ao trabalho entre colaboradores (tabela 16) salientamos 2 questões. Uma das questões colocadas diz respeito ao grau de satisfação por parte dos dirigentes em relação à ajuda, colaboração e cooperação entre todos os colaboradores, as respostas dadas distribuem-se de forma desigual, sendo que 4 dirigentes encontram-se muito satisfeitos, 3 dirigentes satisfeitos, 2 totalmente satisfeitos com a cooperação e colaboração entre os colaboradores. Contudo, 2 dirigentes encontram-se pouco satisfeitos, referindo verbalmente que há pouca colaboração e cooperação entre as colaboradoras, afirmando que por vezes só se ajudam umas às outras quando estão sob supervisão superior.

Tabela 16: Questões relacionadas com a satisfação dos dirigentes face ao trabalho entre colaboradores

Escala Questões	Nada sat.	Pouco sat.	Satisfeito	Muito sat.	Tot. satisfeito	Não sei	Não se aplica	Total
Ajuda, colaboração e cooperação entre todos os colaboradores	0	2	3	4	2	0	1	12
Promoção e estímulo do trabalho em equipa	0	2	3	5	2	0	0	12

Outra questão colocada refere-se ao grau de satisfação relativamente à promoção e estímulo do trabalho em equipa. Através da tabela 16, podemos verificar que 5 dirigentes encontram-se muito satisfeitos, 3 dirigentes satisfeitos, 2 totalmente satisfeitos com o trabalho executado em equipa. Contudo, 2 dirigentes encontram-se pouco satisfeitos, afirmando que algumas colaboradoras não trabalham em equipa, pois na sua opinião esta é uma consequência do facto de não colaborarem umas com as outras.

1.6 Satisfação face à remuneração

Tabela 17: Questões relacionadas com a satisfação dos dirigentes face à remuneração

Escala Questões	Nada sat.	Pouco sat.	Satisfeito	Muito sat.	Tot. satisfeito	Não sei	Não se aplica	Total
Renumeração, regalias e benefícios atribuídos pela organização	0	0	0	0	0	0	12	12
Promoção da igualdade de remuneração para funções iguais na organização	0	0	1	1	2	0	8	12
Remunerações praticadas na organização face às praticadas em organizações similares do sector	0	0	0	2	3	0	7	12

Relativamente ao grau de satisfação face à remuneração todos os inquiridos (12 dirigentes), responderam que esta questão não se aplicava devido ao facto de não receberem qualquer remuneração relativamente à função que exercem na instituição.

1.7 Avaliação geral

Para finalizar o questionário fez-se uma análise relativamente à importância de sete pontos fulcrais para o bom funcionamento de uma IPSS. Assim, através do gráfico 13, podemos verificar que todos os inquiridos (12 dirigentes) acham importante a qualidade dos serviços prestados, 8 inquiridos acham importante a simpatia do pessoal, a adequação dos serviços, a alimentação e a limpeza e a higiene. Relativamente às instalações e às condições das mesmas, 7 inquiridos acham que são importantes e, por último, apenas 3 dirigentes acham importante o preço, referindo que este é importante devido às reformas dos idosos, pois importa ter este fator em conta.

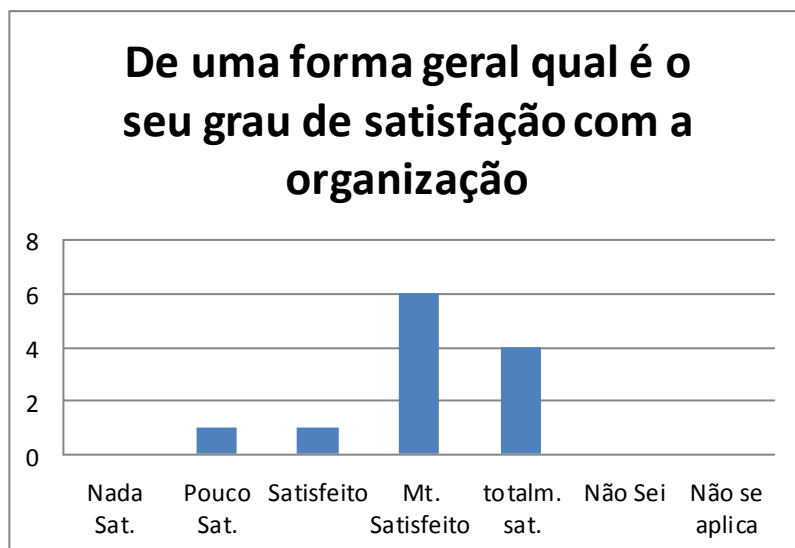
Gráfico 13: Opinião dos dirigentes face à importância de alguns pontos fulcrais na instituição



A última questão colocada, faz alusão a uma avaliação geral do grau de satisfação dos dirigentes face a todos os aspetos abordados ao longo do questionário. Como podemos observar no gráfico 14, a maioria dos inquiridos (6 dirigentes) está muito satisfeito, 4 dirigentes de uma forma geral estão totalmente satisfeitos. Os restantes inquiridos (2 dirigentes) responderam que estão entre pouco satisfeito e satisfeito, referindo alguma dificuldade em resolver certos aspetos que se vão passando na instituição. Um dos dirigentes referiu ainda que as normas de qualidade a que as IPSS têm que obedecer são pertinentes, mas por vezes torna-se complicado cumprir na

íntegra todas elas, porque na sua maioria as instituições do concelho estão instaladas em espaços adaptados e não criados de raiz.

Gráfico 14: Grau de satisfação geral dos dirigentes inquiridos



2. Dados obtidos com o inquérito por questionário: avaliação da satisfação dos técnicos

2.1 Caracterização dos Inquiridos

Neste questionário participaram 36 técnicos que trabalham nas 16 instituições existentes no concelho de Idanha-a-Nova. A tabela 18 faz alusão às características sociodemográficas dos técnicos inquiridos neste estudo. No que diz respeito ao género, podemos constatar que todos os técnicos inquiridos são do género feminino.

Relativamente ao escalão etário dos técnicos inquiridos, o escalão etário com maior frequência é o de 26 a 35 anos com 17 indivíduos, seguido do escalão etário de 36 a 45 anos com uma frequência de 12 indivíduos. Ainda relativamente ao escalão etário temos 6 técnicos com idade inferior aos 25 anos e 1 com idade superior aos 56 anos.

Quanto às habilitações literárias, 30 técnicos têm uma licenciatura, sendo que alguns referiram não estar a exercer a função na área da licenciatura, 4 têm o ensino secundário completo e 2 técnicos possuem mestrado. Relativamente ao estado civil, quase todos os técnicos são solteiros (20 indivíduos), 10 são casados e 6 são divorciados.

Tabela 18: Caracterização sociodemográfica dos técnicos inquiridos

Categorias		Frequência
Género	Masculino	0
	Feminino	36
Escalão etário	< 25 anos	6
	26 - 35 anos	17
	36 - 45 anos	12
	46 - 55 anos	0
	>56 anos	1
Habilitações literárias	1.º ciclo	0
	2.º ciclo	0
	3.º ciclo	0
	Secundário	4
	Licenciatura	30
	Mestrado	2
Estado civil	Solteiro	20
	Casado	10
	Viúvo	0
	Divorciado	6
	Separado	0

No que concerne ao cargo desempenhado na instituição (tabela 19), os inquiridos encontram-se divididos em cinco categorias, sendo que 28 inquiridos são técnicos superiores, sendo que 7 destes acumulam funções com o cargo de dirigentes, 4 inquiridos desempenham o cargo de assistente técnico e 1 inquirido como assistente operacional. Na data de aplicação deste questionário, 2 dos indivíduos inquiridos na mesma instituição, desempenhavam funções como estagiários 1 em regime de estágio profissional e 1 em regime de estágio curricular.

Em relação à função / área desempenhada na instituição, 10 técnicos inquiridos pertenciam à área de serviço social, em que 7 destes acumulam funções de diretores técnicos, 4 técnicos desempenham funções na área da enfermagem, 4 na área de animação cultural, 2 na área da administração e os restantes inquiridos exercem funções na área da sociologia, da psicologia, da fisioterapia e de coordenação.

Quanto ao tempo de serviço na instituição, 14 técnicos trabalham entre 1 a 5 anos na instituição, 9 trabalham entre 6 a 10 anos, 9 trabalham há menos de um ano, 2 trabalham entre 11 a 20 anos e 2 trabalham entre 21 a 30 anos.

Tabela 19: Caracterização sociodemográfica dos técnicos inquiridos

Categorias		Frequência
Carreira/ Cargo	Dirigente	8
	Técnico Superior	28
	Assistente Técnico	4
	Assistente Operacional	1
	Estagiário	2
Função/ Área	Administração	2
	Coordenação	1
	Sociologia	1
	Direção Técnica/ Serviço Social	7
	Serviço Social	10
	Psicologia	1
	Enfermagem	4
	Fisioterapia	1
	Animação Cultural	4
Anos de serviço na instituição	< 1 ano	9
	1 – 5 anos	14
	6 – 10 anos	9
	11 – 20 anos	2
	21 – 30 anos	2
	> 31 anos	0

2.2 Satisfação em relação ao espaço físico

No que diz respeito à satisfação em relação ao espaço físico (gráfico 15) a grande maioria estão muito satisfeitos (18 indivíduos). Os restantes técnicos dividem o seu grau de satisfação em relação às instalações e equipamentos disponibilizados para exercerem as suas funções, por satisfeitos, com uma frequência de 8 indivíduos e totalmente satisfeitos, com uma frequência de 2 indivíduos. Contudo, houve técnicos que não manifestaram opinião positiva em relação às instalações e equipamentos disponibilizados, sendo que 6 técnicos indicam estar pouco satisfeitos e 2 nada satisfeitos.

Gráfico 15: Grau de satisfação dos técnicos face às instalações e equipamentos disponibilizados para exercerem a sua função



2.3 Satisfação em relação à liderança

Relativamente à satisfação dos técnicos no que diz respeito à liderança, agrupamos as questões colocadas na mesma tabela (tabela 20), uma vez que as respostas foram um pouco semelhantes. Quanto à informação e comunicação do seu desempenho por parte da chefia, a maioria (16 indivíduos) respondeu que está satisfeito com as informações recebidas por parte da chefia no que concerne ao seu desempenho na instituição; 13 dos indivíduos estavam muito satisfeitos, 3 totalmente satisfeitos e apenas 4 indivíduos se encontram pouco satisfeitos.

Outra questão colocada aos técnicos foi o grau de satisfação em relação à orientação, apoio e cooperação da chefia, tendo 12 técnicos respondido que estão

muito satisfeitos, 11 estão satisfeitos e 6 totalmente satisfeitos com o apoio dado por parte da chefia. Contudo 7 técnicos revelam estar pouco satisfeitos com o apoio dado pelos mesmos, afirmando que na maioria das vezes não têm apoio, nem colaboração por parte da chefia para a resolução de certas situações.

Tabela 20: Questões relacionadas com a satisfação dos técnicos em relação à liderança

Escala Questões	Nada sat.	Pouco sat.	Satisfeito	Muito sat.	Tot. satisfeito	Não sei	Não se aplica	Total
Oportunidade para a sua progressão na carreira	1	4	17	10	4	0	0	36
Informação e comunicação do seu desempenho por parte da chefia	0	4	16	13	3	0	0	36
Orientação, apoio e cooperação da chefia	0	7	11	12	6	0	0	36
Promoção, estímulo e apoio à criatividade	1	6	12	15	1	0	1	36
Capacidade de liderança e chefia do seu superior hierárquico	0	4	15	14	3	0	0	36
Conhecimento sobre o que a organização espera de si	0	3	15	15	3	0	0	36

Uma terceira questão aplicada diz respeito ao grau de satisfação em relação à capacidade de liderança e chefia do seu superior hierárquico, no qual se pode verificar na tabela anterior que o grau de satisfação dos técnicos está dividido entre satisfeito e muito satisfeitos, com uma frequência de 15 e 14 indivíduos, e apenas 3 se encontram totalmente satisfeitos com a capacidade de liderança e chefia do seu superior hierárquico. Contudo, 4 indivíduos responderam que se encontravam pouco satisfeitos.

Por último questionou-se qual o grau de satisfação face ao conhecimento sobre o que a direção esperava de cada um e conclui-se que há uma unanimidade nas

respostas, sendo que 15 encontram-se satisfeitos e outros 15 muito satisfeitos, afirmando que têm conhecimento do que a direção espera de si e do seu trabalho. Os restantes 6 indivíduos nesta questão encontram-se distribuídos de forma também equivalente entre o grau totalmente satisfeito e o grau pouco satisfeito.

2.4 Satisfação face às condições de trabalho

Quanto à satisfação dos técnicos face às condições de trabalho (tabela 21) foram realçadas algumas questões que vamos analisar. A primeira questão diz respeito ao grau de satisfação face às oportunidades e facilidades par ao desenvolvimento das suas competências quer a nível pessoal como profissional, ao qual se pode concluir que a maioria dos inquiridos (15 indivíduos) se encontra satisfeito, 10 muito satisfeitos e 4 totalmente satisfeitos. Os restantes 7 indivíduos responderam a esta questão de forma mais negativa, em que 4 referem estar pouco satisfeitos e 3 nada satisfeitos, afirmando que não têm oportunidade para evoluir as suas competências.

Seguidamente questionou-se qual o grau de satisfação com o ambiente de trabalho sem conflitos na instituição, em que é notável mais variedade nas respostas em relação às outras, sendo que 13 indivíduos responderam que se encontram satisfeitos com o ambiente vivido na instituição, insinuando que por vezes existem alguns conflitos na instituição por parte das colaboradoras. Doze técnicos referem estar muito satisfeitos e apenas um refere estar totalmente satisfeito com o ambiente que se vive nas instituições, referindo que raramente existem conflitos na instituição. Contudo, há oito técnicos que estão pouco satisfeitos e 2 referem estar nada satisfeitos com o ambiente vivido nas instituições onde desempenham funções referindo mesmo que existem conflitos frequentes entre colaboradoras e por vezes entre clientes, ou entre clientes e colaboradoras.

Tabela 21: Questões relacionadas com a satisfação dos técnicos face às condições de trabalho

Escala Questões	Nada sat.	Pouco sat.	Satisfeito	Muito sat.	Tot. satisfeito	Não sei	Não se aplica	Total
Prestígio, solidez e sustentabilidade futura da organização	1	5	14	14	2	0	0	36
Oportunidades e facilidades para o desenvolvimento das suas competências pessoais e profissionais	3	4	15	10	4	0	0	36
Atividades extraprofissionais proporcionadas pela organização	4	4	12	8	3	1	4	36
Ambiente de trabalho sem conflitos	2	8	13	12	1	0	0	36
Receção, acesso e partilha da informação necessária ao desempenho da sua função	2	2	16	12	4	0	0	36
Formas de participação nas ações de melhoria e inovação na organização	0	6	17	11	2	0	0	36

Também se procurou conhecer o grau de satisfação em relação ao ambiente, ao conforto e ao bem-estar físico na instituição e pode concluir-se que a maioria dos inquiridos (13 técnicos) sentem-se muito satisfeitos com as condições de trabalho oferecidas e 11 sentem-se satisfeitos e 6 sentem-se totalmente satisfeitos. No que diz respeito aos restantes técnicos, 5 encontram-se pouco satisfeitos e 1 nada satisfeitos com o ambiente, conforto e bem-estar físico na instituição. Contudo, podemos dizer que apesar de haver alguns conflitos nas instituições os técnicos na maioria sentem-se muito satisfeitos com o ambiente, sentindo-se confortáveis e com um bem-estar físico face à instituição onde trabalham.

Outra das questões colocadas foi o grau de satisfação em relação à receção, acesso e partilha da informação necessária ao desempenho das suas funções, 16 inquiridos referem que estão satisfeitos com a partilha de informação, 12 referem estar muito

satisfeitos e 4 totalmente satisfeitos. Os restantes 4 técnicos encontram-se distribuídos de forma equivalente entre o grau pouco satisfeito e nada satisfeito, afirmando que por vezes não têm conhecimento das informações.

Tabela 22: Questões relacionadas com a satisfação dos técnicos face às condições de trabalho

<div> <div>Escala</div> <div>Questões</div> </div>	Nada sat.	Pouco sat.	Satisfeito	Muito sat.	Tot. satisfeito	Não sei	Não se aplica	Total
Abertura e integração das sugestões dos colaboradores que visam melhorar o funcionamento da organização	0	2	18	11	3	1	1	36
Reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado	2	4	17	8	4	0	1	36
Participação na definição dos objetivos individuais a atingir	1	3	16	12	2	0	2	36
Informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da organização	1	2	21	9	3	0	0	36
Conhecimento do contributo da sua função para atingir os objetivos da organização	0	2	17	12	5	0	0	36
Informação e comunicação dos resultados da organização	0	4	18	10	4	0	0	36

Ainda relativamente ao grau de satisfação face às condições de trabalho foram colocadas mais quatro questões, tais como: o grau de satisfação face à abertura e integração das sugestões dos colaboradores que visam melhorar o funcionamento da organização e segundo a tabela 22 pode-se concluir que a maioria (18 indivíduos) dos técnicos está satisfeita com a abertura e integração dos colaboradores relativamente ao funcionamento da instituição; 11 encontram-se muito satisfeitos e 3 totalmente satisfeitos, o que significa que permitem que os colaboradores transmitam as suas opiniões de forma a contribuir para um melhor funcionamento da instituição. Os

restantes indivíduos dividem-se entre pouco satisfeitos (2 técnicos), não sabe (1 técnico) e não se aplica (1 técnico).

Outra questão colocada diz respeito grau de satisfação em relação ao reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado, em que a maioria dos técnicos respondeu que está satisfeito (17 indivíduos) com o reconhecimento dado, 8 técnicos encontram-se muito satisfeitos e 4 totalmente satisfeitos. No entanto os restantes técnicos dividem o seu grau de satisfação por pouco satisfeitos (4 indivíduos), 2 nada satisfeitos e 1 respondeu que não se aplica esta questão.

Quanto ao grau de satisfação face à realização pessoal e profissional com a função que desempenha, podemos verificar através da tabela anterior que a maioria dos técnicos (13 indivíduos) estão muito satisfeitos, 8 estão satisfeitos e 6 estão totalmente satisfeitos, afirmando que a sua função lhe proporciona alguma realização pessoal e/ ou profissional porque fazem o que gostam. No entanto 5 técnicos responderam que estão pouco satisfeitos e 4 nada satisfeitos. Por último analisamos qual o grau de satisfação sobre o conhecimento do contributo da sua função para garantir e/ou atingir os objetivos da qualidade, ao qual nos podemos aperceber através da tabela 23 que a maioria dos inquiridos (15 técnicos) estão muito satisfeitos, 12 estão satisfeitos e 6 totalmente satisfeitos por contribuírem para os objetivos da qualidade. Os restantes técnicos (3 indivíduos) estão pouco satisfeitos, pois referem que por vezes é difícil atingir os objetivos da qualidade porque na maior parte das instituições exercem atividade em espaços já construídos, como por exemplo escolas primárias que deixaram de funcionar.

Tabela 23: Questões relacionadas com a satisfação dos técnicos face às condições de trabalho

Escala Questões	Nada sat.	Pouco sat.	Satisfeito	Muito sat.	Tot. satisfeito	Não sei	Não se aplica	Total
Forma e participação dos colaboradores na tomada de decisão	1	5	20	9	1	0	0	36
Autonomia para planejar, executar e avaliar o seu trabalho	1	4	11	15	5	0	0	36
Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	4	5	8	13	6	0	0	36
Ambiente, conforto e bem-estar físico do posto de trabalho	1	5	11	13	6	0	0	36
Adequação e realismo dos objetivos individuais a atingir	0	4	19	8	3	1	1	36
Conhecimento do contributo da sua função para garantir e/ou atingir os objetivos da qualidade	0	3	12	15	6	0	0	36

2.5 Satisfação face ao trabalho entre colaboradores

Quanto à satisfação face ao trabalho entre colaboradores (tabela 24) salientamos 2 questões. A primeira questão colocada diz respeito ao grau de satisfação por parte dos técnicos em relação à ajuda, colaboração e cooperação entre todos os colaboradores, respondendo a maioria dos técnicos (19 indivíduos) que estão satisfeitos, 10 muito satisfeitos e 2 totalmente satisfeitos com a cooperação e colaboração entre os colaboradores. Contudo, 4 técnicos encontram-se pouco satisfeitos, e 1 nada satisfeito, afirmando que há colaboradoras que não trabalham em equipa.

A segunda questão aplicada faz referência ao grau de satisfação face à promoção e estímulo do trabalho em equipa. Através da tabela 24, podemos verificar que 14 técnicos encontram-se satisfeitos, 13 técnicos muito satisfeitos, 2 totalmente

satisfeitos com o trabalho executado em equipa. No entanto, 5 técnicos encontram-se pouco satisfeitos e 2 nada satisfeitos.

Tabela 24: Questões relacionadas com a satisfação dos técnicos face ao trabalho entre colaboradores

Escala Questões	Nada sat.	Pouco sat.	Satisfeito	Muito sat.	Tot. satisfeito	Não sei	Não se aplica	Total
Ajuda, colaboração e cooperação entre todos os colaboradores	1	4	19	10	2	0	0	36
Promoção e estímulo do trabalho em equipa	2	5	14	13	2	0	0	36

2.6 Satisfação face à remuneração

Quanto ao grau de satisfação face à remuneração a maioria dos inquiridos (18 técnicos), responderam que se encontravam satisfeitos, 3 técnicos responderam estar muito satisfeitos e 2 totalmente satisfeitos com a remuneração recebida. No entanto como se pode verificar na tabela 25, 9 técnicos responderam estar pouco satisfeitos e 3 nada satisfeitos com a remuneração com a remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela instituição. Um dos técnicos respondeu ainda que esta questão não se aplica, devido ao facto de ser estagiário em regime de estágio curricular.

Tabela 25: Questões relacionadas com a satisfação dos técnicos face à remuneração

Escala Questões	Nada sat.	Pouco sat.	Satisfeito	Muito sat.	Tot. satisfeito	Não sei	Não se aplica	Total
Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela organização	3	9	18	3	2	0	1	36
Promoção da igualdade de remuneração para funções iguais na organização	0	4	17	7	1	2	5	36
Remunerações praticadas na organização face às praticadas em organizações similares do setor	2	2	17	5	4	4	2	36

2.7 Avaliação geral

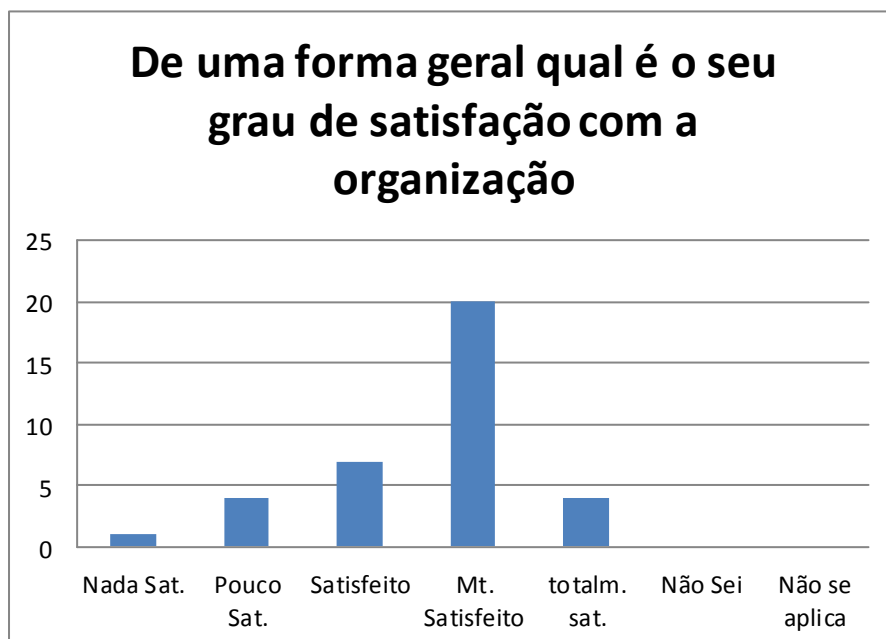
Para finalizar o questionário fez-se uma análise relativamente à importância de sete pontos fulcrais para o bom funcionamento de uma IPSS. Assim, através do gráfico 16, podemos verificar que quase todos os inquiridos (34 técnicos) acham importante a qualidade dos serviços prestados, seguidamente 29 inquiridos acham importante a limpeza e a higiene, 28 consideram fulcral a simpatia do pessoal, 27 as instalações, 24 a adequação dos serviços, 20 a alimentação e por último apenas 16 técnicos acham importante o preço.

Gráfico 16: Opinião dos técnicos face à importância de alguns pontos fulcrais na instituição



A última questão colocada faz referência a uma avaliação geral do grau de satisfação dos técnicos face a todos os aspetos abordados ao longo do questionário, através do gráfico 17 pode-se concluir, que a maioria dos inquiridos (20 técnicos) está muito satisfeito, 7 técnicos de uma forma geral estão satisfeitos e apenas 4 estão totalmente satisfeitos. Os restantes inquiridos (4 dirigentes) estão pouco satisfeitos e 1 nada satisfeito.

Gráfico 17: Grau de satisfação geral dos técnicos inquiridos



3. Dados obtidos com o inquérito por questionário: avaliação da satisfação dos clientes

3.1 Caracterização dos Inquiridos

Neste questionário participaram 144 clientes das 16 instituições existentes no concelho de Idanha-a-Nova.

A tabela 26 faz referência às características sociodemográficas dos clientes inquiridos neste estudo. No que diz respeito ao género desta população, podemos constatar que foram inquiridos 90 clientes do género feminino e 54 do género masculino. Estes clientes têm idades compreendidas entre os 65 e 99 anos de idade, sendo o escalão etário com maior frequência o de 85 a 94 anos com 76 indivíduos, seguido do escalão etário de 75 a 84 anos com uma frequência de 41 indivíduos. Ainda relativamente ao escalão etário temos 16 clientes com idades compreendidas entre os 65 a 74 anos e 11 com idade igual ou superior aos 95 anos.

Quanto às habilitações literárias, 64 clientes referiram ter o 1.º ciclo e outros 64 clientes referiram não ter habilitações literárias, 3 clientes têm o 2.º ciclo, 1 utente tem o 3.º ciclo e 2 clientes têm o secundário. Contudo, desta população inquirida, 10 clientes apesar de não terem frequentado a escola sabem ler ou escrever.

Relativamente ao estado civil, constata-se que o estado civil viúvo, tem uma representatividade de 99 clientes, dos restantes clientes inquiridos, 21 são casados, 13 são solteiros e 11 são divorciados.

No que concerne à naturalidade dos clientes inquiridos, podemos constatar que a maioria dos inquiridos é natural do Concelho de Idanha-a-Nova, tendo uma representatividade de 123 indivíduos, onde se destacam as localidades de Rosmaninhal, Ladoeiro e Proença-a-Velha. Os restantes clientes (21 indivíduos) são naturais fora do concelho, sendo a maior parte natural de freguesias do concelho de Castelo Branco. No entanto foram identificadas outras localidades, tais como: Penamacor, Fundão, Covilhã, Oleiros, Vila Velha de Rodão, Viseu, Lisboa e Coimbra.

Tabela 26: Caracterização sociodemográfica dos clientes inquiridos

Categorias		Frequência
Género	Masculino	54
	Feminino	90
Escala etário	65- 74 anos	16
	75 - 84 anos	41
	85 - 94 anos	76
	95 e + anos	11
Habilitações literárias	Sem habilitações	64
	Sabe ler/ escrever	10
	1.º ciclo	64
	2.º ciclo	3
	3.º ciclo	1
	Secundário	2
	Licenciatura	0
Estado civil	Solteiro	13
	Casado	21
	Viúvo	99
	Divorciado	11
	Separado	0
Naturalidade	No concelho	123
	Fora do concelho	21

No que concerne aos clientes inquiridos por instituição, podemos verificar que a instituição onde foram mais questionários aplicados foi na Santa Casa da Misericórdia de Idanha-a-Nova, com uma frequência de 26 clientes inquiridos, seguindo o Movimento de Apoio e Solidariedade Coletiva do Ladoeiro com 15 clientes inquiridos. Importa realçar que os clientes inquiridos foram selecionados segundo os critérios de seleção já referidos anteriormente (Apêndice 4) e a frequentar as Respostas Sociais de Centro de Dia e Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

Quanto ao tipo de resposta frequentada, podemos verificar através da tabela 27, que 80 clientes usufruem da resposta social Estrutura Residencial para as pessoas idosas e 64 clientes usufruem da resposta social Centro de Dia.

Tabela 27: Caracterização sociodemográfica dos clientes inquiridos

Categorias		Frequência
Clientes inquiridos por instituição	Santa Casa da Misericórdia de Alcafozes	6
	Liga dos Amigos de Aldeia de Sta Margarida	7
	Santa Casa da Misericórdia de Idanha-a-Nova	26
	Centro de Dia e Apoio Domiciliário de Idanha-a-Velha	0
	Movimento de Apoio e Solidariedade Coletiva do Ladoeiro	15
	Centro Paroquial de Solidariedade Social de Medelim	9
	Associação Nossa Senhora da Consolação (Monfortinho)	6
	Santa Casa da Misericórdia de Monsanto	6
	Centro de Dia “O Ninho da Felicidade” de Oledo	8
	Centro Social Paroquial de Penha Garcia	7
	Centro de Dia de Proença-a-Velha	12
	Santa Casa da Misericórdia de Rosmaninhal	12
	Centro Social Paroquial de São Miguel D’Acha	9
	Irmandade da Santa Casa da Misericórdia de Segura	5
	Centro Social e Cultural de Toulões	4
	Centro Cultural e de Bem Estar Social da Zebreira	12
Tipo de resposta social frequentada	Centro de Dia	64
	Estrutura Residencial para pessoas idosas	80

3.2 Satisfação face às instalações e equipamentos

Relativamente às instalações e equipamentos realçámos cinco questões fulcrais (tabela 28). A primeira questão colocada diz respeito ao grau de satisfação dos clientes face ao estado de conservação das instalações/ edifícios (tabela 28) sendo que a maioria dos clientes respondeu estar satisfeito (62 indivíduos). Posteriormente 38 responderam estar totalmente satisfeitos e 36 muito satisfeitos. Os restantes clientes dividem o seu grau de satisfação em relação ao estado de conservação das instalações por pouco satisfeitos, com uma frequência de 6 indivíduos e nada satisfeito, com uma frequência de 1 indivíduo.

A segunda questão colocada refere-se ao grau de satisfação em relação à facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações, em que a maioria dos clientes respondeu que se encontravam satisfeitos (55 indivíduos), 42 referiram estar muito satisfeitos e 37 totalmente satisfeitos. Contudo 7 clientes responderam que estavam pouco satisfeitos e 1 nada satisfeito, afirmando que por vezes as pessoas com mais dificuldade e que usem andarilhos têm dificuldade em circular em determinados sítios.

Quanto ao estado de conservação dos equipamentos, a maioria dos clientes inquiridos respondeu que se encontra satisfeito (61 indivíduos), 43 estão muito satisfeitos e 32 totalmente satisfeitos com os equipamentos existentes na instituição. Contudo, 7 responderam estar pouco satisfeitos e 1 nada satisfeitos com os equipamentos.

Tabela 28: Questões relacionadas com a satisfação dos clientes face às instalações e equipamentos das instituições

Escala Questões	Nada sat.	Pouco sat.	Satisfeito	Muito sat.	Tot. satisfeito	Não sei	Não se aplica	Total
Estado de conservação das instalações/ edifícios	1	6	62	36	38	1	0	144
Limpeza, higiene e arrumação das instalações/ edifícios	1	4	51	45	42	1	0	144
Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	1	7	55	42	37	0	2	144
Estado de conservação dos equipamentos	1	7	61	43	32	0	0	144
Conforto e adequação das instalações e equipamentos	1	6	56	47	33	1	0	144
Sistemas de segurança contra roubo, incêndio e intrusão	4	6	68	9	7	49	1	144

A quarta questão aplicada faz referência ao grau de satisfação face ao conforto e adequação das instalações e equipamentos, que através da tabela 28, podemos verificar que 56 clientes encontram-se satisfeitos, 47 clientes muito satisfeitos e 33 totalmente satisfeitos com o conforto e adequação das instalações e equipamentos. No entanto, 6 clientes encontram-se pouco satisfeitos e 4 nada satisfeito.

Por último questionou-se o grau de satisfação em relação aos sistemas de segurança contra roubo, incêndio e intrusão, ao qual podemos verificar que 68 clientes estão satisfeitos, 9 muito satisfeitos e 7 totalmente com os sistemas existentes. Contudo, 6 clientes referiram estar pouco satisfeitos e 4 nada satisfeitos, afirmando que não se sentem em segurança, pois todas as pessoas entram há hora que querem.

3.3 Satisfação face aos serviços prestados

Tabela 29: Questões relacionadas com a satisfação dos clientes face aos serviços prestados

Questões \ Escala	Muito insat.	Insatisfeito	Nem sat., nem insat.	Satisfeito	Muito sat.	Não se aplica	Total
Acolhimento inicial	0	2	5	22	115	0	144
Avaliação das necessidades e expectativas do cliente	0	5	3	28	108	0	144
Horário de visitas	2	7	39	29	51	16	144

Quanto à informação sobre o regulamento e regras de funcionamento, a maioria dos clientes (66 indivíduos) respondeu que está satisfeito com as informações recebidas no que concerne no regulamento e regras de funcionamento; 34 dos indivíduos responderam que estavam muito satisfeitos, 23 totalmente satisfeitos, apenas 2 indivíduos se encontram pouco satisfeitos e 1 nada satisfeito. Ainda relativamente a esta questão 18 clientes indicaram não ter informação do regulamento da instituição.

Outra questão colocada aos clientes foi o grau de satisfação em relação à informação participação na elaboração no seu plano individual, ao qual se pode verificar que há uma maior relevância no grau satisfeitos, com uma representatividade de 107 clientes. Dos restantes inquiridos 16 estão satisfeitos e 9 totalmente satisfeitos com o facto de participarem na elaboração do seu plano individual. No entanto, 4 clientes revelam estar pouco satisfeitos, 1 nada satisfeito e ainda 6 referem não ter conhecimento do seu plano individual.

Quanto ao grau de satisfação face ao apoio dado nos cuidados de higiene e imagem, 45 clientes responderam que não se aplica, porque fazem a sua higiene autonomamente sem necessitar do apoio das colaboradoras. Contudo, 40 clientes responderam estar muito satisfeitos, 37 satisfeitos e 18 totalmente satisfeitos. Ainda assim, 3 clientes dividem-se entre o pouco e nada satisfeito, afirmando que nem sempre o apoio prestado é o melhor.

Tabela 30: Questões relacionadas com a satisfação dos clientes face aos serviços prestados

Escala Questões	Nada sat.	Pouco sat.	Satisfeito	Muito sat.	Tot. satisfeito	Não sei	Não se aplica	Total
Participação no planeamento dos serviços que lhe são prestados	1	3	108	15	12	5	0	144
Informação sobre o Regulamento e regras de funcionamento	1	2	66	34	23	18	0	144
Informação e participação na elaboração no seu plano individual	1	4	107	16	9	6	1	144
Adequação das refeições aos seus gostos e necessidades	2	10	58	38	36	0	0	144
Apoio nos cuidados de higiene e imagem de que precisa	1	2	37	40	18	1	45	144
Apoio nos cuidados de saúde que precisa	1	2	69	36	18	0	18	144
Apoio na realização das atividades da vida diária	1	1	68	33	18	3	20	144
Adequação das atividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal aos seus interesses e necessidades	1	2	74	20	10	19	18	144
Diversidade e quantidade das atividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal disponibilizadas	1	3	67	21	16	20	16	144

Relativamente ao grau de satisfação do apoio nos cuidados de saúde, 69 clientes responderam que estão satisfeitos, 36 muito satisfeitos e 18 totalmente satisfeitos com o apoio prestado ao nível da saúde. Importa ainda referir que 18 clientes inquiridos referem que esta questão não se aplica porque ainda tomam a medicação de forma autónoma e alguns cuidados mais específicos não são feitos pelos técnicos de saúde da instituição.

Por último averiguou-se qual o grau de satisfação relativamente ao apoio na realização das AVD'S, ao qual a maioria dos clientes (68 indivíduos) respondeu que se encontravam satisfeitos, 33 muito satisfeitos e 18 totalmente satisfeitos com o apoio que é prestado. Ainda 2 clientes referem que estão pouco ou nada satisfeitos. Contudo, 20 clientes indicam que esta questão não se aplica porque ainda fazem as suas AVD'S autonomamente, onde alguns referem que só estão na instituição com

medo de estar sozinhos de casa á noite, ou por terem uma alimentação mais equilibrada.

3.4 Satisfação face aos colaboradores, técnicos e dirigentes

Quanto à satisfação dos clientes face aos colaboradores, técnicos e dirigentes (tabela 31) foram realçadas algumas questões que vamos analisar. A primeira questão diz respeito ao grau de satisfação face à apresentação e imagem dos colaboradores, ao qual se pode concluir que a maioria dos inquiridos (53 clientes) se encontra totalmente satisfeito, 43 muito satisfeitos e 42 satisfeitos com a forma como as colaboradoras se apresentam. Os restantes 6 clientes responderam a esta questão de forma mais negativa, em que 3 referem estar pouco satisfeitos e 1 nada satisfeitos e 2 referiram que não sabiam, afirmando que cada colaborador deve apresentar-se da maneira como achar melhor.

Seguidamente questionou-se qual o grau de satisfação com o modo /desempenho como as colaboradoras prestam os serviços, em que 57 clientes responderam que se encontram satisfeitos, 43 clientes estão muito satisfeitos e 39 estão totalmente satisfeitos com o modo como as colaboradoras prestam os serviços. Dos restantes clientes, 4 referem pouco satisfeitos e 1 refere estar nada satisfeito com o desempenho das colaboradoras ao prestar os serviços aos clientes, em que referem que as colaboradoras por vezes falam de forma agressiva, aos “berros” com os clientes.

Outra questão colocada aos clientes foi o grau de satisfação em relação á forma como as colaboradoras cumprem o seu plano individual, ao qual se pode verificar que há uma maior frequência no grau satisfeitos, com uma representatividade de 87 clientes. Dos restantes clientes, 34 estão muito satisfeitos e 12 totalmente satisfeitos com a forma que as colaboradoras cumprem o seu plano individual. No entanto, 2 clientes revelam estar pouco satisfeitos, 1 nada satisfeito e ainda 7 referem não se aplica.

Tabela 31: Questões relacionadas com a satisfação dos clientes face aos colaboradores, técnicos e dirigentes

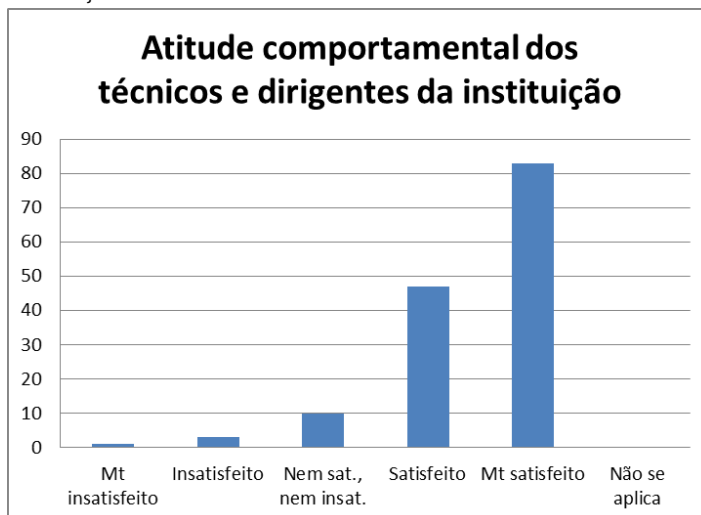
Escala Questões	Nada sat.	Pouco sat.	Satisfeito	Muito sat.	Tot. satisfeito	Não sei	Não se aplica	Total
Apresentação e imagem dos colaboradores	1	3	42	43	53	2	0	144
Simpatia, educação e atenção dos colaboradores	1	3	44	44	52	0	0	144
Modo/ desempenho como os colaboradores prestam os serviços	1	4	57	43	39	0	0	144
Forma como os colaboradores cumprem o seu plano individual	1	2	87	34	12	1	7	144
Disponibilidade dos colaboradores sempre que precisa do seu apoio	1	4	29	47	61	2	0	144
Disponibilidade dos dirigentes, técnicos e colaboradores para ouvirem e apoiarem a resolução de problemas pessoais	1	4	29	39	68	3	0	144
Apoio dos técnicos e colaboradoras na sua dinamização e motivação para realizar e participar em atividades	1	2	75	32	23	6	5	144

Seguidamente questionou-se qual o grau de satisfação relativamente à disponibilidade dos colaboradores sempre que o utente precisasse do seu apoio, ao qual se verifica através da tabela 31, que 61 clientes se encontram totalmente satisfeitos, 47 clientes estão muito satisfeitos e 29 satisfeitos com a disponibilidade dos colaboradores. No entanto 4 clientes responderam que estão pouco satisfeitos e 1 nada satisfeito referindo que nem sempre as colaboradoras estão disponíveis, mas por vezes é pelo facto dos clientes serem muitos e as colaboradoras serem poucas.

Outra questão colocada, abordou o grau de satisfação dos clientes face ao apoio dos técnicos e colaboradores na sua dinamização e motivação para realizar e participar em atividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal, em que 75 clientes referiram estar satisfeitos, 32 clientes estão muito satisfeitos e 23 totalmente

satisfeitos. Ainda 3 clientes responderam a esta questão de forma negativa referindo que estão pouco e nada satisfeitos.

Gráfico 18: Grau de satisfação dos clientes face à atitude comportamental dos técnicos e dirigentes da instituição



Por último, questionou-se o grau de satisfação face à atitude comportamental dos técnicos e dirigentes da instituição (gráfico 18), em que a maioria dos clientes (83 indivíduos) estão muito satisfeitos e 47 estão satisfeitos com os comportamentos dos técnicos e dirigentes na instituição, realçando que tentam ser retos e ter a mesma atitude para todos. Dos restantes clientes inquiridos, 10 estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, 3 estão insatisfeitos e 1 muito insatisfeito. Importa salientar que esta questão não foi agrupada com as outras questões na tabela, devido ao facto de ter uma escala diferente.

3.5 Satisfação face à organização e procedimentos da instituição

Seguidamente questionou-se qual o grau de satisfação relativamente à forma como a organização assegura a confidencialidade dos seus dados pessoais, ao qual se verifica através da tabela 32, que 93 clientes se encontram satisfeitos, 24 clientes estão muito satisfeitos e 11 totalmente satisfeitos com a confidencialidade dos seus dados pessoais. No entanto 4 clientes responderam que estão pouco satisfeitos e 2 nada satisfeitos, pois por vezes é divulgado algum aspeto mais pessoal.

Por último, foi questionado o grau de satisfação face ao nível de informação sobre mudanças/alterações na instituição e verifica-se que, 73 clientes estão satisfeitos, 24 totalmente satisfeitos e 22 muito satisfeitos com a informação transmitida. No entanto, 4 clientes estão pouco satisfeitos e 3 nada satisfeitos, referindo que por vezes só sabem das coisas ao fim de acontecerem ou na própria da hora, e ainda 16 clientes referem não saberem das alterações ou mudanças que há na instituição.

Tabela 32: Questões relacionadas com a satisfação dos clientes face à organização e procedimentos da instituição

Escala Questões	Nada sat.	Pouco sat.	Satisfeito	Muito sat.	Tot. satisfeito	Não sei	Não se aplica	Total
Forma como a organização assegura a confidencialidade dos seus dados pessoais	2	4	93	24	11	10	0	144
Nível de informação sobre mudanças/alterações na instituição	3	4	73	22	24	16	2	144

3.6 Avaliação geral

Para finalizar o questionário fez-se uma análise relativamente à importância de alguns pontos fulcrais para o bom funcionamento de uma IPSS, como foi feito anteriormente para os dirigentes e para os técnicos. Assim, através do gráfico 19, podemos verificar que a maioria dos inquiridos (96 clientes) acham importante a qualidade dos serviços prestados, seguidamente 89 inquiridos acham importante a limpeza e a higiene, 78 consideram fulcral a alimentação e a simpatia do pessoal, 71 as instalações, 68 a adequação dos serviços e por último 62 clientes acham importante o preço.

Relativamente ao preço dos serviços prestados pela instituição, através do gráfico 20 que 69 clientes consideram o preço pago pelos serviços, razoável, 18 consideram que o preço pago é caro, 5 clientes acham muito caro e ainda 1 utente acha barato o preço que paga pelos serviços que usufrui. Contudo, importa salientar que 51 dos clientes inquiridos não sabe quanto paga, pois são os familiares que fazem o pagamento dos serviços.

Gráfico 19: Opinião dos clientes face à importância de alguns pontos fulcrais na instituição

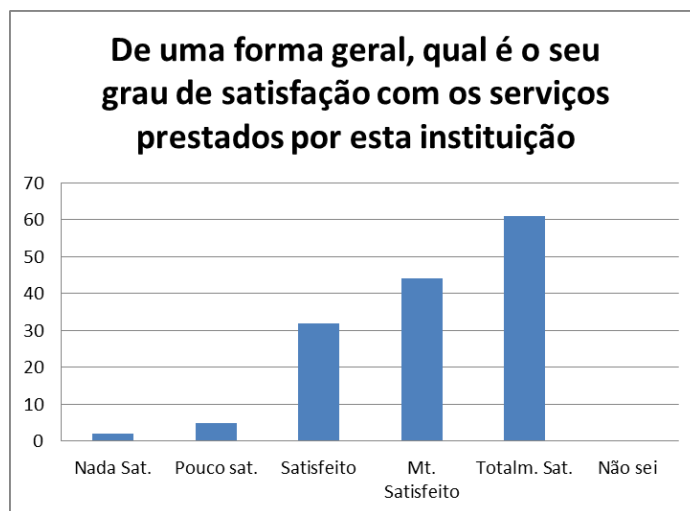


Gráfico 20: Opinião dos clientes face ao preço que paga em relação aos serviços prestados pela instituição



A última questão colocada faz referência a uma avaliação geral do grau de satisfação dos clientes face a todos os aspetos abordados ao longo do questionário, através do gráfico 21 pode-se concluir, que a maioria dos inquiridos (61 clientes) está totalmente satisfeito, 44 clientes de uma forma geral estão muito satisfeitos e apenas 32 estão satisfeitos. Os restantes inquiridos (5 clientes) estão pouco satisfeitos e 2 nada satisfeitos.

Gráfico 21: Grau de satisfação geral dos clientes inquiridos



Ainda se questionou, se um amigo ou familiar do utente precisasse de ter apoio institucional, se recomendaria a instituição em causa, ao podemos concluir que 130 clientes responderam positivamente e 14 responderam de forma negativa.

IV. Discussão de Dados

Com a aplicação dos Inquéritos por Questionário conseguiu-se perceber qual o grau de satisfação dos dirigentes, técnicos e clientes das IPSS's do Concelho de Idanha-a-Nova.

Da análise dos inquéritos por questionário pode constatar-se que relativamente aos dirigentes inquiridos, estes têm maioritariamente 56 ou mais anos (8 indivíduos). No que diz respeito aos técnicos inquiridos, verificamos que a maioria (17 indivíduos) tem idades compreendidas entre os 26 e 35 anos, são pessoas que estão mais recetíveis a novas aprendizagens e ao mesmo tempo despertas para as novas exigências com que estas instituições são confrontadas diariamente.

Por outro lado, são uma valiosa ajuda para os dirigentes, porque são os técnicos que dão assessoria às direções e as ajudam a lidar com a realidade da instituição e a arranjar estratégias para fazer face às necessidades dos clientes e da própria instituição. Um trabalho de interajuda e de equipa, acaba por favorecer o trabalho em prol da instituição.

Outro aspeto relevante é que a maioria dos dirigentes inquiridos (5 dirigentes), já se encontram há muitos anos a exercer funções diretivas na instituição. Contudo, também se pode constatar que à data da aplicação do inquérito por questionário houve quatro instituições com dirigentes que estavam a exercer funções diretivas entre 1 a 5 anos, o que pode indiciar que está a começar a haver uma renovação nas direções das IPSS's.

Relativamente ao tempo de serviço na instituição, dos técnicos inquiridos, podemos constatar que a maioria (14 técnicas) exerce funções entre 1 e 5 anos, o que pode ser uma mais-valia, na medida em que é uma boa oportunidade para combater por um lado vícios e costumes enraizados e por outro para implementar novas ideias na instituição. O aspeto menos positivo reside no facto de o conhecimento relativo à instituição, colaboradores e clientes, poder ser ainda muito residual.

No que diz respeito aos clientes inquiridos, estes pertenciam maioritariamente ao género feminino (90 clientes), sendo que apenas 54 inquiridos pertencia ao género masculino, o que leva a crer que são as mulheres as principais residentes nas instituições e ao mesmo tempo, pode estar relacionado com o facto de na região

Centro residirem mais homens do que mulheres, pois segundo dados dos censos 2011, o total da população residente em Idanha-a-Nova é de 9716 habitantes, sendo que 4621 são homens e 5095 são mulheres (INE, 2012:p. 123)

Outro aspeto relevante é que a maioria dos clientes inquiridos tem entre 85 e 94 anos (74 indivíduos), seguindo a faixa etária dos 75 e 84 anos com uma frequência de 41 indivíduos e ainda 11 clientes com idade igual ou superior a 95 anos, o que significa que estes dados vêm confirmar os dados já evidenciados anteriormente (ponto 2 capítulo II) deste estudo, relativamente ao índice de envelhecimento e longevidade.

No que concerne à satisfação relativamente às condições e ao estado de conservação das IPSS's, esta foi "avaliada" através de diversas questões. Relativamente à satisfação em relação às instalações e equipamentos disponibilizados, constatamos que a maioria dos dirigentes inquiridos (12 inquiridos) estava satisfeita com as instalações, o que vai ao encontro da satisfação por parte dos técnicos, sendo que a maioria destes se encontram muito satisfeitos. Contudo, é importante salientar que os inquiridos referiram que a maior dificuldade sentida deve-se ao facto dos edifícios já existirem e sofrerem apenas reformulações de forma a serem adaptadas, o que por vezes dificulta o trabalho da instituição para corresponder às necessidades dos clientes e familiares e de todo o pessoal envolvente, como por exemplo há instituições onde uma maca não consegue entrar nos quartos dos clientes.

Quanto à satisfação dos clientes face às instalações e equipamentos, relativamente ao estado de conservação das instalações/ edifícios a maioria dos clientes inquiridos (62 indivíduos) respondeu estar satisfeito. No que diz respeito à facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações, a maioria dos clientes respondeu que se encontravam satisfeitos (55 indivíduos), mas vêm confirmar os aspetos anteriormente relatados pelos técnicos e dirigentes, afirmando que por vezes as pessoas com mais dificuldade e que usam andarilhos têm dificuldade em passar em determinados sítios e ainda que a maior parte do mobiliário e equipamentos são já usados ou já estão um pouco degradados.

Outro aspeto relevante que importa salientar, é o ambiente de trabalho estabelecido na instituição. Através dos inquéritos por questionário constatou-se que

a maioria dos dirigentes inquiridos (4 dirigentes) estão satisfeitos com o ambiente de trabalho, contudo alguns relevam que por vezes existe alguns conflitos entre as colaboradoras, ou entre os clientes. Este facto é também confirmado pela maioria dos técnicos inquiridos (13 técnicos) insinuando que por vezes existem alguns conflitos entre as colaboradoras e também entre clientes e nalguns casos entre colaboradoras e clientes, ou vice-versa.

Segundo Paulos (2010: p. 50) “Numa instituição de cuidados geriátricos, como em qualquer outra organização, conflitos surgem, e não são necessariamente negativos. Podem ser encarados como propulsores de situações de mudança e ajudar a fortalecer relacionamentos”. Assim, numa situação de conflitos torna-se importante analisar o que originou o conflito, tendo em conta os comportamentos e as consequências do mesmo.

De acordo com Weinstein (2001, citado por Paulos, 2010: p. 50) “a forma como os indivíduos se comportam durante os conflitos depende da personalidade, da experiência, da formação e de circunstâncias particulares da situação”, sendo que na minha opinião os conflitos entre colaboradoras e clientes acontecem porque estas não estão preparadas, nem têm formação adequada para saber lidar com as necessidades dos clientes, principalmente com os clientes com demências.

Relativamente ao ambiente vivido na instituição, ainda foi possível constatar que 57 clientes se encontram satisfeitos com o modo como as colaboradoras prestam os serviços. No entanto alguns referem que as colaboradoras por vezes falam de forma agressiva com os clientes. Analisando esta questão, estas situações não deveriam acontecer nas instituições, pois segundo Quintela (2001, citado por Paulos, 2010: p. 11) “um lar de idosos, para além de proporcionar acolhimento e conforto, deve ter pessoal competente de forma a prestar um serviço de qualidade” referindo ainda que “é das pessoas que trabalham nestes equipamentos, que depende a existência de um ambiente que proporcione segurança (...) e promova o respeito das pessoas”.

Para finalizar o inquérito por questionário fez-se uma avaliação geral, em que se inquiriu os dirigentes, técnicos e clientes relativamente ao que julgavam mais importante na instituição, expondo-lhe sete pontos fulcrais para o bom

funcionamento de uma IPSS, podendo assinalar uma ou mais respostas, de acordo a sua opinião.

Deste modo, através da análise dos inquéritos por questionário pode-se constatar que todos os dirigentes e a maioria dos técnicos inquiridos considera mais importante a qualidade dos serviços prestados, afirmando que embora os edifícios sejam antigos e adaptados devem ser garantidas as condições de conforto e segurança e ao mesmo tempo também deve ser garantida a qualidade dos serviços prestados. Esta opinião partilhada pela maioria dos técnicos vai ao encontro da linha de pensamento de Pires (2012: p. 517), que defende que “as pessoas idosas, quando se encontram em situações que reclamam apoio, necessitam de respostas eficazes que devem ser desenvolvidas na perspetiva do reconhecimento do seu direito à plena cidadania, à igualdade de oportunidades, (...) o que implica o acesso a cuidados necessários, ao bem-estar e à qualidade de vida”.

Ainda relativamente ao ponto anterior, pode-se concluir que a maioria dos clientes inquiridos (98 indivíduos) também segue as respostas dadas pelos dirigentes e técnicos, considerando mais importante a qualidade dos serviços prestados, sendo que alguns referiram que agora no fim de vida querem ser bem tratados, pois gostam de ter qualquer gesto de carinho e respeito.

Outro aspeto a salientar pelos dirigentes é o preço pago pelos clientes, apesar de só três dirigentes consideram que o preço é importante, estes afirmaram que apesar de a mensalidade ser calculada tendo em conta as pensões dos clientes, alguns consideram que tendo em conta as pensões dos idosos do concelho são baixas, pelo que alguns têm dificuldade em ter meios para terem acesso a estas instituições. Daí ser importante haver outra forma de calcular as mensalidades, de modo a que esta contemple casos sociais mais complicados e até mesmo situações de risco. Tal facto também foi confirmado por 62 dos clientes inquiridos, que referiram a importância do preço devido ao baixo montante das pensões e são os filhos que têm que colmatar a restante despesa, como por exemplo, para a compra de medicamentos. Contudo, importa salientar que 51 dos clientes inquiridos não sabe quanto paga, pois são os familiares que fazem o pagamento dos serviços.

Por último achou-se pertinente colocar a questão de, se um amigo ou familiar do utente precisasse de ter apoio institucional, se recomendaria a instituição em causa. A

grande maioria, 130 clientes, responderam positivamente e 14 responderam de forma negativa. Contudo, importa ressaltar que a maioria dos clientes referiu que é preferível manterem-se no seu habitat enquanto puderem, mas que felizmente ainda existem estas instituições para aqueles que necessitam. No que diz respeito aos clientes que responderam de forma negativa, indicaram que a ida para a instituição os priva de certas rotinas que tinham quando viviam na sua habitação, pois por vezes ficam longe da sua terra natal e perdem alguns contactos, principalmente com os amigos ou vizinhos.

V. Projeto de Intervenção

Numa perspetiva de trabalho continuado, O C.M.C.D pretende reforçar o seu papel como agente dinamizador na intervenção social e apoio à pessoa idosa. Deste modo propôs a criação de uma Rede Integrada de Serviços (RIS), devido à sua enorme preocupação com a qualidade dos equipamentos sociais no que respeita à segurança e ao bem-estar dos cidadãos, onde se assume cada vez mais a responsabilidade de avaliar e reformular as regras de implementação no terreno das respostas fundamentais para o desenvolvimento social das crianças e das pessoas idosas.

A RIS presta uma diversidade de serviços, tendo sempre em vista a qualificação das IPSS's associadas ao CMCD, tendo como base o cumprimento da legislação aplicável pela Segurança Social.

Através desta rede é possível ter uma visão mais global das necessidades e problemas existentes ao nível de todo o Concelho. Com a participação de todas as IPSS's do Concelho de Idanha-a-Nova, poder-se-á desta forma procurar soluções integradas que possam contribuir para a melhoria do funcionamento individual da cada uma das instituições, criando para o efeito uma plataforma de serviços comuns e proporcionar apoio técnico e/ou administrativo, numa lógica de racionalidade económica.

Consoante os dados recolhidos e dando seguimento a esta ideia de forma de agir perante as IPSS's do Concelho, é fundamental definir uma estratégia de atuação e um plano de acompanhamento das IPSS's associadas à RIS do CMCD, de modo a colmatar algumas das suas dificuldades.

Deste modo, vai ser delineado um projeto de intervenção, que consiste na criação de um plano de trabalho em rede que ligue a Autarquia e as IPSS's do concelho de Idanha-a-Nova, que estão inseridas na Rede Integrada de Serviços (RIS).

1. Projeto de intervenção

1.1 Denominação do projeto

O projeto “Visão operativa para a qualidade” surge com a finalidade de envolver a Autarquia e as IPSS's do Concelho inseridas na Rede Integrada de Serviços do CMCD e ainda diminuir ou colmatar dificuldades sentidas pelas mesmas.

Este projeto consiste em criar um plano de Manutenção e Gestão das IPSS's associadas na RIS. Este plano vai-se focar em duas vertentes: o plano de manutenção dos edifícios e equipamentos das IPSS's, que se vai centrar na adaptação à legislação, (pinturas e manutenção interior e/ou paisagística, eficiência energética e conforto e adequação do mobiliário). E o plano de Gestão Técnica, Administrativa e Contabilística, que se centra em prestar apoio técnico, administrativo e contabilístico às IPSS's,

1.2 Entidade promotora do projeto

O projeto terá como entidade promotora a Câmara Municipal de Idanha-a-Nova e o CMCD, disponibilizando alguns técnicos para ser criado uma equipa de trabalho. Onde será feita também uma parceria com as IPSS beneficiárias da RIS do CMCD.

1.3 Objetivos do projeto

A criação deste projeto tem como objetivo primordial, elencar as necessidades das IPSS's, relativamente a manutenção dos edifícios e equipamentos das IPSS's.

Outro dos objetivos deste projeto é suprir as necessidades identificadas e sentidas pelas instituições, a nível, técnico, administrativo e/ ou contabilístico, no menor espaço de tempo possível e com o menor custo.

1.4 Localização do projeto

Este projeto pode ser desenvolvido em qualquer IPSS do Concelho de Idanha-a-Nova inserida na RIS do CMCD, no entanto como instituição pioneira selecionou-se,

o Centro de Dia de Proença-a-Velha, uma vez que é uma das instituições onde exerço funções e seria mais fácil acompanhar o projeto e averiguar os seus resultados.

Proença-a-Velha é uma freguesia do concelho de Idanha-a-Nova, com 58 km² de área e 224 habitantes, segundo os censos 2011, tendo como povoações vizinhas Aldeia de Santa Margarida, S. Miguel d'Acha e Medelim. O centro de dia de Proença-a-Velha, à data de realização dos questionários tinha uma frequência de 16 clientes na resposta social Centro de Dia, 19 clientes em Centro de Noite (16 destes clientes, pertencem ao Centro de Dia) e 13 clientes em Serviço de Apoio Domiciliário.

1.5 Atividades do projeto a desenvolver

1.ª Criação da equipa de trabalho em rede

Numa primeira fase é importante definir quais os recursos humanos para este projeto. Assim seria importante termos 2 Técnicos de Serviço Social, 1 Técnico Obras, 1 Técnico fiscalização, 1 Técnico HCCP, 1 Administrativo e 1 Técnico Oficial de Contas.

É importante a integração de 2 Técnicos de Serviço Social, sendo 1 o Técnico do GASS e o outro Técnico do CMCD, de modo a haver uma parceria e um trabalho recíproco, de modo a que o número de respostas e soluções seja mais vasto, por exemplo técnico do GASS, pode articular com outros apoios que a autarquia dispõe.

Os restantes técnicos são igualmente importantes para fiscalização e controlo geral da qualidade, tendo em conta as normas de HCCP. O Administrativo é importante neste projeto para prestar apoio na organização de processos de gestão e na elaboração de algumas certificações a nível de segurança. Por sua vez o Técnico Oficial de Contas centra-se apenas na gestão contabilística da IPSS's.

2.ª Elaboração do plano de Manutenção e Adaptação dos Edifícios e Equipamentos

Elaboração de um Plano de Manutenção e Adaptação dos Edifícios e Equipamentos, que subentenda as Infraestruturas, as Acessibilidades, a Eficiência

Energética e Conforto, a Manutenção paisagística, os Equipamentos, Mobiliário, Adaptação à Legislação.

A execução deste plano de trabalho define as áreas que serão avaliadas, através da elaboração de um cronograma e de fichas de registo, que sistematicamente avalie as condições materiais que suportam o funcionamento das respostas sociais.

Este plano também deve contemplar a marcação de vistorias regulares aos edifícios cedidos às Associações para funcionamento das respostas sociais.

3.ª Elaboração do plano de Gestão Técnica, Administrativa e Contabilística

Elaboração de um Plano de Gestão Técnica, Administrativa e Contabilística, que abrange a organização de processos de gestão e controlo de HACCP, certificações que sejam obrigatórias as IPSS's terem (como por exemplo declaração Higino-sanitárias), bem como certificações de segurança.

A execução deste plano de trabalho define as certificações necessárias, a atualização de planos de segurança, fiscalização de extintores, fazendo o registo da sua duração, consoante a validade de cada uma, para ser feita uma verificação regular dos aspetos em questão.

4.ª Identificação das necessidades junto das IPSS

Posteriormente há elaboração dos planos, importa fazer o levantamento das necessidades junto das instituições, de modo a elencar cada uma delas, para numa fase posterior a equipa reunir e delinear o processo de atuação, encaminhando as situações sinalizadas para as entidades competentes.

Esta identificação de necessidades, deve ser feita trimestralmente, de modo a prestar um melhor acompanhamento e ao mesmo tempo fazer uma vistoria das ações de melhoria definidas no plano.

5.ª Criação de um dossier de intervenção e de execução técnica

Deve ser criado um dossier de intervenções, onde seja registado o número e tipo de necessidades de intervenção identificadas, o número e tipo de intervenções

previstas, rubricadas pela equipa e com execução prevista. Neste dossier de intervenções deve constar também um relatório da avaliação das IPSS's, feita pelos Corpos Sociais, Colaboradoras e Clientes, procurando averiguar se a elaboração deste projeto e desta equipa de trabalho contribuiu de alguma forma para colmatar as necessidades identificadas.

Á posteriori deve ser elaborado um dossier de execução técnica, que abarque as áreas do plano de gestão: Técnica, Contabilística. Neste dossier deve ser inserido:

- Exemplos de gestão de colaboradoras, onde conste o exemplo de mapas de férias, escalas de serviço, folhas de ponto;
- Exemplo de Plano de Atividades;
- Exemplar de Gestão de Admissão de clientes, com uma breve explicação de cada processo a cumprir, onde conste a Inscrição, Gestão de Lista de Espera, Admissão, Contratualização
- Exemplar de Gestão do Processo Individual do Cliente, com uma breve caracterização, onde esteja incutido a monitorização dos serviços prestados, satisfação e necessidades do cliente;
- Exemplares de documentos institucionais, tais como regulamentos internos, contrato de prestação de serviços dos clientes, contratos de trabalho param colaboradoras.

Conclusão

As sociedades atuais a nível mundial são sociedades envelhecidas, e Portugal não é exceção, mas são também sociedades em que os indivíduos vivem mais tempo. A longevidade da população e o consequente envelhecimento da mesma, deveu-se em grande parte às políticas de saúde e de proteção social. Contudo, tal situação veio colocar em causa os equilíbrios financeiros e institucionais que suportam as referidas políticas.

Normalmente o envelhecimento é marcado por um declínio das funções biológicas, sociais, intelectuais e funcionais, que dependendo do contexto em que se atenuam, podem levar a importantes modificações na qualidade de vida, independência e funcionalidade da pessoa idosa. Contudo o envelhecimento deve ser visto como um fenómeno positivo tanto para sociedades como para os indivíduos, refletindo os progressos realizados pela humanidade em termos económicos, sociais e biomédicos.

Deste modo, o envelhecimento representa uma conquista importante. No entanto a existência de um crescimento de população idosa, cuja longevidade tenderá ainda a aumentar, pelo menos durante as próximas décadas, não deixa de colocar grandes desafios à sociedade e aos indivíduos.

Neste seguimento torna-se necessário tomar medidas relacionadas com o sistema de segurança social, como sejam o aumento das pensões mais baixas, promover a qualidade da prestação de cuidados e serviços sociais e ao mesmo tempo alargar a rede destes, de modo a dar resposta às necessidades da população idosa.

Com a realização deste estudo percebeu-se que na maioria dos inquiridos (dirigentes, técnicos e clientes) se encontram satisfeitos com o estado dos edifícios e instalações das instituições a que pertencem. Contudo revelam alguma dificuldade em prestar os serviços com uma qualidade total, porque a maior parte dos edifícios são cedidos e apenas sofrem adaptação para esses fins.

Com os resultados obtidos através da aplicação dos Inquéritos por Questionário também se verifica que em relação às instalações e equipamentos disponibilizados, os dirigentes e técnicos inquiridos, em geral referiram que a maior dificuldade deve-se

ao facto dos edifícios já existiram e sofram apenas reformulações de forma a serem ajustadas, o que acaba por dificultar o trabalho da instituição para corresponder às necessidades dos clientes e familiares e de todo o pessoal abrangente.

Contudo, quer os técnicos quer os dirigentes consideram importante a qualidade dos serviços prestados, pois embora os edifícios sejam adaptados devem ser garantidas, comodidade, bem-estar e segurança dos clientes, colaboradores e todos o pessoal envolvente à instituição e ao mesmo tempo garantir a qualidade dos serviços prestados.

Neste estudo também foi possível averiguar que os clientes que usufruem destas instituições afirmaram que sentem alguma dificuldade no diz respeito à circulação e movimentação nas instalações, porque por vezes as pessoas com mais dificuldade e dependência têm dificuldade em passar ou ter acesso a determinados sítios, com andarilhos ou cadeiras de rodas.

Quanto ao estado de conservação dos equipamentos, alguns dos clientes inquiridos também referiram que a maior parte dos equipamentos são já usados ou já estão um pouco degradados, causando por vezes algum desconforto.

Do meu ponto de vista é cada vez mais importante a existência deste tipo de estudos, investigações e projetos, uma vez que se assiste a um crescente envelhecimento demográfico e ao mesmo tempo a um aumento do índice de longevidade, ou seja, a um aumento dos muito idosos. No entanto também é fundamental haver uma preocupação com a existência de respostas adequadas para responder às problemáticas deste envelhecimento da população.

Deste modo e em jeito de conclusão, considero fulcral identificar algumas dificuldades sentidas na aplicação do inquérito por questionário, para que em futuras investigações nesta área, não seja cometido o mesmo “erro”. Assim sendo, durante a aplicação deste inquérito por questionário perante os clientes apercebi-me que este tipo de questionário é muito longo e com perguntas que, mesmo depois de adaptadas, se tornam muito complexas, e em que os clientes tinham dificuldade em responder.

Ainda durante a aplicação deste inquérito por questionário, averigui que o questionário aplicado aos dirigentes, não faria algum sentido, devido à natureza das

questões colocadas, pois algumas não se adequavam, porque estes exercem funções de chefia sem nenhuma remuneração.

Contudo, apesar das dificuldades sentidas considero pertinente a aplicação de inquéritos de modo a averiguar as necessidades sentidas por todas as IPSS's.

Bibliografia

- Born, T. (2002). «Cuidado ao idoso em instituição», in M. P. Netto, *Gerontologia: A velhice e o envelhecimento em visão globalizada*. São Paulo: Editora Atheneu, pp. 403-414
- Cantera, I. R.; Domingo, P. (1998) *Guias práticos de enfermagem – Geriatria*, pp. 55-61
- Cardão, S. (2009). *O Idoso institucionalizado*. Lisboa. Coisas de ler
- Carmo, H. & Ferreira, M. (2008). *Metodologia da Investigação – Guia para autoaprendizagem*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Carrilho, M.; Gonçalves, C. (2001) *Dinâmicas territoriais de Envelhecimento: análise exploratória dos resultados dos censos 91 e 2001*. Consultado a 15 de Junho de 2014, em: http://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=ine_censos_estudo_det&menuBOUI=13707294&contexto=es&ESTUDOSest_boui=106187&ESTUDOSmodo=2&selTab=tab1
- Carvalho, M. I. (2013) *Serviço Social no envelhecimento*. Lisboa. Pactor
- Carvalho, Maria; DIAS, Maria – Adaptação dos idosos institucionalizados. *Millenium*. n.40 (2011), p. 161-184
- Fernandes, A. A. (1997). *Velhice e sociedade*. Oeiras: Celta editora.
- Fernández-Ballesteros, R. (2002). *Vivir con vitalidad*. Madrid. Ediciones Pirâmide.
- Fernández-Ballesteros, R. (2004). *“Gerontologia Social. Psicologia Pirâmide”*. Madrid.
- Fortin, M.-F. (1999a). Métodos de amostragem. In M.-F. Fortin, *O processo de investigação: da conceção à realização* (pp. 202-214). Loures: Lusociência.
- Giddens, A. (2004) *Sociologia*. Lisboa, Calouste Gulbenkian, 4ª edição
- Gomes, A. M. (2008). Política Social para Pessoas Idosas. In Apresentação no 1.º Encontro Técnico Sectorial de Formadores da área dos Serviços de Proximidade, organizado pelo CNQF – Centro Nacional de Qualificação de Formadores, que decorreu no Auditório Centro Casapiano, em Lisboa, nos dias 25 e 26 de Junho.
- Hespanha, Pedro, et al. (2000), *Entre o Estado e o Mercado – As fragilidades das Instituições de Proteção Social em Portugal*, Coimbra, Quarteto Editora
- INE. (2012). *Censos 2011: Resultados definitivos Portugal*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.
- INE. (2012). *Censos 2011: Resultados definitivos Região Centro*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.
- Instituto da Segurança Social, IP. (2003) *Manual de Boas Práticas*. ISS. Lisboa.
- Instituto da Segurança Social, IP. (2003) *Gestão da Qualidade das Respostas Sociais – Centro de Dia*. ISS. Lisboa
- Instituto da Segurança Social. (2006). *Manual de Boas Práticas – Um guia para o acolhimento residencial das pessoas mais velhas – para dirigentes, profissionais, residentes e familiares*

Instituto Português da Qualidade – IPQ (2008) NP EN ISO 9001:2008 *Sistemas de gestão da Qualidade. Requisitos*, pp. 1-46

Joaquim, H. (2008) O Serviço Social nos Centros Sociais e Paroquiais. Lisboa. Universidade Católica Editora

Júnior, R. C F, & Tavares, M. F. L. (2005). A saúde sob o olhar do idoso institucionalizado: conhecendo e valorizando a sua opinião. *Interface – Comunicação, Saúde, Educação*, 9 (16), 147-158.

Luís, J. (2007). *A História das IPSS's em Portugal* (Instituições Particulares de Solidariedade Social. Consultado a 10 de Outubro de 2014, em <http://jornalpartilha.blogspot.pt>

Ministério do Trabalho e Solidariedade Social. (2012). *Carta social: rede de serviços e equipamento 2012*. Lisboa: DGEEP.

Monteiro, P. (2008) *Envelhecer ou Morrer, eis a questão*. Belo Horizonte. Autentica Editora/ Gutenberg Editora

Neri, A. (2005). *Palavras-chave em Gerontologia*. Campinas, SP. Editora Alínea. Coleção Velhice e Sociedade. 2ª Edição

Pais, J. M. (2007). *Análise Sociológica da Solidão na Pessoa Idosa*. P. 1-9. Consultado a 19 de Novembro 2014 em www.unifai.eu/files/active/1/Analise_sociologica_solidaao.pdf

Paulos, C. (2010). Gestão de instituições para idosos – qualidade, humanidade e eficiência em cuidados geriátricos. Lisboa: Verlag Dashofer Edições Profissionais.

Pires, A. (2012) *Sistemas de Gestão da Qualidade. Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Indústria, Serviços, Administração Pública e Educação*. Lisboa. Edições Sílabo

Santos, F., Sobral, M., Ribeiro, Ó. & Costa, A. (2003). «Estudo de prevalência da depressão numa população idosa institucionalizada», *Revista Portuguesa de Medicina Geriátrica*. 15 (154), pp.10-20

Soares, A. & Antunes, G. (2001). *ISO 9001:2000 para lares de idosos. Guia interpretativo para aplicação da norma ISO DIS 9001:2000*. Lisboa. Ministério do Trabalho e da Solidariedade

Sousa M. e Baptista, C (2011). Como fazer investigação, dissertações, teses e relatórios, segundo Bolonha (2ª ed.). Lisboa. Lidel.

Sousa, Liliana. [et al.] – Famílias e envelhecimento: o último estágio do ciclo de vida. In: PAUL, Constanca; RIBEIRO, Oscar – *Manual de Gerontologia*. 1a ed. Porto: Lidel. 2012. ISBN 978-972-757-799-6. p. 255-271.

Taylor, R. E. e Pearson, A. (1994), “Total Quality Management in Research and Development”, *The TQM Magazine*, 6(1), pp.26-34.

Zimmerman, G. (2000). *Velhice - Aspectos Biopsicossociais*. Porto Alegre: Artemed

Legislação consultada:

Ministério do Trabalho e da Solidariedade. *Despacho Normativo n.º 12/98*. Estabelece normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento dos lares de idosos. Diário da República N.º 124, 1ª Série A, (47), 25 de Fevereiro de 1998, p.766-775.

Ministério dos Assuntos Sociais. *Decreto-Lei n.º 119/83* – Aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social. Diário da República, 1ª Série, (46), 25 de Fevereiro de 1983, p.643-656.

Ministério Emprego. *Decreto-Lei n.º 30/89* – Disciplina o licenciamento, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social com fins lucrativos. Diário da República, 1ª Série, (20), 24 de Janeiro de 1989, p.312-317.

Webgrafia

Censos 2001 e 2011

Consultado regularmente em: http://www.ine.pt/scripts/flex_definitivos/Main.html

Pordata

Consultado regularmente em: <http://www.pordata.pt/>

Anexos

Anexo 1

(Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Clientes)

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Clientes

LAR RESIDENCIAL

Para cada uma das seguintes afirmações avalie de forma espontânea o seu grau de satisfação, desde “Nada Satisfeito” até “Totalmente Satisfeito”, preenchendo o respectivo círculo.

Caso não saiba o que responder em alguma afirmação pode assinalar “Não sei” (NS). Se a pergunta não se aplica ao seu caso, assinale “Não se Aplica” (NA).

Se eventualmente se enganar a assinalar a sua resposta, deverá riscá-la com uma cruz e preencher o círculo correspondente à resposta que pretende.






EXEMPLO:

1	2	3	4	5	NS	NA
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito		

						NS	NA
P1. As instalações são limpas e arrumadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P2. As instalações facilitam a minha deslocação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P3. As instalações são fáceis de utilizar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P4. Os equipamentos são actuais.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P5. Os equipamentos estão adequados às actividades que aí são feitas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P6. As viaturas estão adequadas às minhas dificuldades de deslocação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P7. Eu gosto das instalações e elas são confortáveis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P8. Os colaboradores que trabalham no Lar têm uma boa apresentação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P9. Eu ajudo a planear as actividades que faço.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P10. Conheço o Regulamento Interno e as normas de funcionamento do Lar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P11. Eu sei qual é o meu projecto de desenvolvimento individual.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P12. As actividades que faço são muito importantes para mim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P13. Sempre que eu preciso de alguma coisa, o Lar arranja sempre uma solução.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P14. Quando eu preciso e peço alguma coisa, os colaboradores que trabalham no Lar apoiam-me.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P15. As refeições estão de acordo com o que é melhor para mim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P16. Os transportes são sempre nos horários.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P17. Eu recebo todo o apoio nos cuidados de saúde que preciso.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P18. Eu recebo todo o apoio nas actividades pessoais que preciso de fazer.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P19. As actividades sócio-culturais que faço são importantes para mim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P20. O número de actividades sócio-culturais que faço é o melhor para mim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P21. Todos os serviços que eu recebo são feitos como eu preciso.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P22. Os colaboradores que trabalham no Lar sabem como me apoiar nos cuidados de higiene e imagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P23. Os colaboradores que trabalham no Lar sabem como me apoiar nos cuidados de saúde.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P24. Os colaboradores que trabalham no Lar nunca se esquecem dos meus medicamentos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P25. Nas decisões sobre o meu plano de desenvolvimento individual, eu digo o que penso e participo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P26. Quando tenho dúvidas, sou sempre bem atendido.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P27. Todos me respeitam.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Clientes (cont.)

LAR RESIDENCIAL

						NS	NA
P28. Os colaboradores são simpáticos e educados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P29. Sempre que eu faço uma pergunta, recebo sempre uma resposta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P30. Tenho confiança nos colaboradores que trabalham no Lar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P31. Eu penso que o que as pessoas do Lar sabem sobre mim, não dizem aos outros se não for preciso e sem eu deixar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P32. Eu sei que tenho direitos e deveres.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P33. Toda a gente conhece os meus direitos e deveres.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P34. As instalações estão protegidas contra roubos e incêndios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P35. Sinto-me seguro e confortável quando estou nas viaturas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P36. Quando estou no Lar, sinto-me em segurança.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P37. Tenho confiança no Lar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P38. Quando tenho alguma dúvida ou questão, sei sempre a quem devo perguntar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P39. Sempre que preciso de alguma coisa, os colaboradores que trabalham no Lar têm tempo para mim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P40. Quando os horários e as actividades mudam, eu sei sempre.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P41. Os colaboradores que trabalham no Lar falam comigo quando me estão a apoiar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P42. Quando alguma coisa muda no Lar, dizem-me sempre.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P43. Quando dou uma opinião ou sugiro alguma coisa, o que digo é respeitado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P44. Sempre que eu reclamo sobre alguma coisa, dão-me uma resposta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P45. Os colaboradores que trabalham no Lar dão-me sempre força para eu fazer mais coisas e para as fazer melhor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P46. Os colaboradores que trabalham no Lar falam comigo sobre aquilo que eu faço bem e aquilo que eu preciso de melhorar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P47. De uma forma geral, qual o seu grau de satisfação com o Lar?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P48. Se um amigo seu precisasse, recomendaria o Lar?							
<input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não							
P49. Se pudesse, mudaria de organização?							
<input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não							

O melhor do Lar Residencial

O pior do Lar Residencial

Anexo 2

(Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Colaboradores)

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Colaboradores

LAR RESIDENCIAL

Para cada uma das seguintes afirmações avalie de forma espontânea o seu grau de satisfação, desde “Nada Satisfeito” (1) até “Totalmente Satisfeito” (5), preenchendo o respectivo círculo.

Caso não saiba o que responder em alguma afirmação pode assinalar “Não sei” (NS). Se a pergunta não se aplica ao seu caso, assinale “Não se Aplica” (NA).

Se eventualmente se enganar a assinalar a sua resposta, deverá riscá-la com uma cruz e preencher o círculo correspondente à resposta que pretende.

EXEMPLO:

	1	2	3	4	5	NS	NA
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nada Satisfeito	1	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	5	NS NA

QUAL O GRAU DE SATISFAÇÃO QUANTO A:

	1	2	3	4	5	NS	NA
P1. Prestígio, solidez e sustentabilidade futura da organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P2. Oportunidades e facilidades para o desenvolvimento das suas competências pessoais e profissionais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P3. Oportunidades para a sua progressão na carreira	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P4. Instalações e equipamentos disponibilizados para o exercício da sua função	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P5. Actividades extra-profissionais proporcionadas pela organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P6. Ajuda, colaboração e cooperação entre todos os colaboradores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P7. Ambiente de trabalho sem conflitos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P8. Promoção e estímulo do trabalho em equipa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P9. Recepção, acesso e partilha da informação necessária ao desempenho da sua função	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P10. Formas de participação nas acções de melhoria e inovação na organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P11. Abertura e integração das sugestões dos colaboradores que visam melhorar o funcionamento da organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P12. Promoção, estímulo e apoio à criatividade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P13. Reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P14. À remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P15. Promoção da igualdade de remuneração para funções iguais na organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P16. Às remunerações praticadas na organização face às praticadas em organizações similares do sector	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P17. Correção e justiça na avaliação do desempenho da sua função	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P18. Participação na definição dos objectivos individuais a atingir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P19. Orientação, apoio e cooperação da chefia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P20. Informação e comunicação do seu desempenho por parte da chefia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P21. Capacidade de liderança e chefia do seu superior hierárquico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P22. Informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objectivos da organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P23. Conhecimento do contributo da sua função para atingir os objectivos da organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P24. Informação e comunicação dos resultados da organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P25. Forma e participação dos colaboradores na tomada de decisão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P26. Autonomia para planear, executar e avaliar o seu trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P27. Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Colaboradores (cont.)

LAR RESIDENCIAL

QUAL O GRAU DE SATISFAÇÃO QUANTO A:		Nada Satisfeito 1	Pouco Satisfeito 2	Satisfeito 3	Muito Satisfeito 4	Totalmente Satisfeito 5	NS	NA
P28.	Conhecimento sobre a sua função e o que a organização espera de si	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P29.	Ambiente, conforto e bem-estar físico do posto de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P30.	Adequação e realismo dos objectivos individuais a atingir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P31.	Informação, comunicação e disseminação da Política e Objectivos da Qualidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P32.	Conhecimento do contributo da sua função para garantir e/ou atingir os objectivos da qualidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P33.	Prioridade dada pela organização ao Princípio Orientação para o Cliente (avaliação de necessidades e expectativas, satisfação do cliente, envolvimento do cliente como parceiro activo, etc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P34.	Qualidade global e valor acrescentado para o cliente do serviço prestado pela organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P35.	De uma forma geral, qual o seu grau de satisfação com a organização?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P36.	O grau de satisfação que tinha há um ano era mais elevado?							
<input type="radio"/>	Sim	<input type="radio"/>	Não					
P37.	Sente que trabalha numa organização inovadora e em permanente melhoria?							
<input type="radio"/>	Sim	<input type="radio"/>	Não					
P38.	Encontra-se disponível para aceitar novos desafios e/ou funções?							
<input type="radio"/>	Sim	<input type="radio"/>	Não					
P39.	Recomendaria a um amigo que viesse trabalhar para a sua organização?							
<input type="radio"/>	Sim	<input type="radio"/>	Não					
P40.	Só sairia desta organização, se: (assinalar apenas uma opção)							
<input type="radio"/>	Fosse ganhar mais dinheiro							
<input type="radio"/>	Tivesse menos trabalho e mais tempo livre							
<input type="radio"/>	Mudasse de profissão							
<input type="radio"/>	Outra razão me obrigasse							

Anexo 3

(Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Parceiros)

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Parceiros

LAR RESIDENCIAL

Para cada uma das seguintes afirmações avalie de forma espontânea a sua concordância, desde “Discordo totalmente” (1) até “Concordo Totalmente” (5), preenchendo o respectivo círculo.

Caso não saiba o que responder em alguma afirmação pode assinalar “Não sei” (NS). Se a pergunta não se aplica ao seu caso, assinale “Não se Aplica” (NA).

Se eventualmente se enganar a assinalar a sua resposta, deverá riscá-la com uma cruz e preencher o círculo correspondente à resposta que pretende.

EXEMPLO:

1	2	3	4	5	NS	NA
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Discordo Totalmente 1	Discordo 2	Não concordo nem discordo 3	Concordo 4	Concordo Totalmente 5	NS	NA
-----------------------------	---------------	-----------------------------------	---------------	-----------------------------	----	----

P1.	Recebem regularmente informação sobre as actividades do Lar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P2.	As comunicações com o Lar são feitas principalmente por escrito.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P3.	As relações com o Lar são reguladas por algum contrato ou acordo de serviços.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P4.	Os objectivos definidos no protocolo estão claramente estabelecidos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P5.	É realizada periodicamente uma avaliação conjunta do grau de concretização dos objectivos estabelecidos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P6.	Os resultados da avaliação periódica efectuada ao grau de concretização dos compromissos são comunicados pelo seu parceiro.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P7.	Têm reuniões periódicas com os responsáveis do Lar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P8.	As decisões tomadas são respeitadas e implementadas pelo Lar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P9.	Quando existem eventos importantes no Lar, somos oficialmente convidados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P10.	O Lar presta um bom serviço à Comunidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P11.	O Lar é uma instituição respeitada pela Comunidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P12.	Todas as questões existentes com o Lar foram resolvidas a bem e atempadamente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P13.	O Lar cumpre com as suas responsabilidades para com a vossa instituição.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P14.	Considerando todos os aspectos, estão satisfeitos com a parceria estabelecida com esta instituição.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

P15. O Lar é a única instituição do tipo que existe nesta comunidade?

☐ Sim ☐ Não

P16. Gostariam de aprofundar a relação de parceria com esta instituição?

☐ Sim ☐ Não

P17. As relações institucionais com o Lar são ao nível do apoio :

- ☐ Financeiro
☐ Área da Saúde
☐ Área da Segurança
☐ Contabilístico
☐ Outro _____

Apêndices

Apêndice 1

(Pedido de colaboração para aplicação do Inquérito por Questionário,
junto das IPSS'S - Exemplar de Ofício da Câmara Municipal)



MUNICÍPIO DE IDANHA-A-NOVA
Câmara Municipal

Exmo.(a) Sr.(a)

6060-101 Idanha-a-Nova

Sua Referência	Sua Comunicação de	Nossa Referência	Data
		Of.º n.º 1759 Proc.º n.º	27-02-2014

ASSUNTO: Questionário “IPSS do Concelho de Idanha-a-Nova: Uma visão operativa para a qualidade”

No âmbito do acolhimento da tese de Mestrado em Gerontologia Social, identificada em epígrafe, pelo Gabinete de Ação Social e Saúde desta Autarquia e a qual pretende contribuir para o aprofundamento dos instrumentos de diagnóstico e planeamento da Rede Social de Idanha-a-Nova, vimos por este meio solicitar a colaboração da sua Instituição na resposta a um questionário.

Este questionário será realizado pela Mestranda Fernanda Martins, a qual efectuará contacto, a fim de agendar um dia e hora para se deslocar à sua Instituição.

Certos de que o trabalho em parceria será fundamental para o desenvolvimento social do Concelho, subscrevemo-nos atentamente

Com os melhores cumprimentos,

O PRESIDENTE DA CÂMARA

(Eng.º Armindo Moreira Palma Jacinto)

DEASCTDL- GASS-SN

LARGO DO MUNICÍPIO, 6060-163 IDANHA-A-NOVA
CONTRIBUINTE N.º 501 121 030
TEL.: 277200570 / FAX: 277200580
geral@cm-idanhanova.pt

Mod.15/2



Apêndice 2

(Consentimento Informado_ Técnicos e Dirigentes)

Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco
Mestrado em Gerontologia Social
Trabalho de Projeto

Consentimento Informado

Na qualidade de aluna do 2.º ano do Mestrado de Gerontologia Social da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco, venho por este meio solicitar a sua colaboração, respondendo a um questionário sobre o grau de satisfação em relação ao funcionamento da instituição onde exerce funções ou que dirige.

A sua participação é muito importante, para saber o que sente e pensa acerca do funcionamento da instituição onde exerce funções ou que dirige.

As suas informações são estritamente confidenciais, pois os resultados serão utilizados apenas neste estudo.

Esta participação será voluntária, pelo que poderá interrompê-la a qualquer momento.

Assinatura do Investigador

Assinatura do Participante

Data ____/____/____

Apêndice 3

(Consentimento Informado_ Clientes)

Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco
Mestrado em Gerontologia Social
Trabalho de Projeto

Consentimento Informado

Na qualidade de aluna do 2.º ano do Mestrado de Gerontologia Social da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco, venho por este meio solicitar a sua colaboração, respondendo a um questionário sobre a qualidade dos serviços prestados pela instituição onde é cliente.

A sua participação é muito importante, para saber o que sente e pensa acerca da qualidade dos serviços que lhe são prestados.

As suas informações são estritamente confidenciais, pois os resultados serão utilizados apenas neste estudo.

Esta participação será voluntária, pelo que poderá interrompê-la a qualquer momento.

Assinatura do Investigador

Assinatura do Participante

Data ____/____/____

Apêndice 4

(Critérios de Seleção dos Clientes)

Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco

Mestrado em Gerontologia Social

Trabalho de Projeto

CrITÉrios de seleÇão dos clientes

Para responder às perguntas do questionário seguinte apresento os cr terios de seleção dos clientes:

- Clientes de todas as valências prestadas pela instituição (Lar, Centro Dia, Centro de Noite)
- Clientes do sexo feminino e do sexo masculino
- Clientes com idade igual ou superior a 65 anos
- Clientes aut nomos e com boa capacidade quer a nível funcional, quer a nível psicológico
- Clientes com boa comunicação e sem dificuldades de interação

Atenção:

Devem de ser excluídos:

- Clientes com demência moderada ou grave
- Clientes com afasia de expressão e compreensão
- Clientes com qualquer patologia que impeça a interação e a comunicação

Apêndice 5

(Questionário de avaliação da satisfação de técnicos e dirigentes)

Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco

Mestrado em Gerontologia Social

Trabalho de Projeto

Questionário de avaliação da satisfação de técnicos e dirigentes

Com este questionário, elaborado no âmbito do trabalho projeto do 2º ano do Mestrado em Gerontologia Social da Escola Superior de Educação, pretendo aferir o grau de satisfação de técnicos e dirigentes desta instituição.

Importa salientar que este questionário é de natureza confidencial e anónima, sendo o tratamento das informações recolhidas efetuado de uma forma global e não individualizada.

Nome da Instituição: _____

Caracterização dos Inquiridos

1- Sexo (marque com um X a opção que se aplica)

Feminino ☐ Masculino ☐

2- Escalão etário

< 25 anos ☐ 25 – 35 anos ☐ 36 – 45 anos ☐ 46 – 55 anos ☐ > 56 anos ☐

3- Habilitações literárias: _____

4- Estado Civil (marque com um X a opção que se aplica)

Solteiro(a) ☐ Casado(a) ☐ Viúvo(a) ☐ Divorciado(a) ☐ Separado(a) ☐

5- Carreira /Cargo

Dirigente ☐ Função: _____

Técnica Superior ☐ Área: _____

Assistente Técnico ☐

Assistente Operacional ☐

Estagiário ☐ Área: _____

6- Anos de serviço na Instituição?

< 1 ano ☐ 1 - 5 anos ☐ 6 - 10 anos ☐ 11 - 20 anos ☐ 21 - 30 anos ☐ > 31 anos ☐

Satisfação e Qualidade dos equipamentos e serviços prestados

As questões que se seguem têm a ver com o seu grau de satisfação em relação ao funcionamento da instituição. Por favor, responda com honestidade e rigor, colocando um X na opção que considerar mais adequada.

Avaliação da satisfação em relação ao espaço físico

1 – Instalações e equipamentos disponibilizados para o exercício da sua função

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
 Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

Avaliação da satisfação em relação à liderança

2 – Oportunidade para a sua progressão na carreira

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
 Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

3 – Informação e comunicação do seu desempenho por parte da chefia

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
 Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

4 – Orientação, apoio e cooperação da chefia

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
 Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

5 – Promoção, estímulo e apoio à criatividade

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
 Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

6 – Capacidade de liderança e chefia do seu superior hierárquico

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
 Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

7 – Conhecimento sobre o que a organização espera de si

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
 Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

Avaliação da satisfação face às condições de trabalho

8 – Prestígio, solidez e sustentabilidade futura da organização

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

9 - Oportunidades e facilidades para o desenvolvimento das suas competências pessoais e profissionais

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

10 – Atividades extra – profissionais proporcionadas pela organização

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

11 – Ambiente de trabalho sem conflitos

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

12 – Receção, acesso e partilha da informação necessária ao desempenho da sua função

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

13 – Formas de participação nas ações de melhoria e inovação na organização

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

14 – Abertura e integração das sugestões dos colaboradores que visam melhorar o funcionamento da organização

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

15 – Reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

16 – Participação na definição dos objetivos individuais a atingir

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

17– Informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da organização

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
 Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

18 – Conhecimento do contributo da sua função para atingir os objetivos da organização

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
 Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

19 – Informação e comunicação dos resultados da organização

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
 Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

20 – Forma e participação dos colaboradores na tomada de decisão

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
 Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

21 – Autonomia para planear, executar e avaliar o seu trabalho

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
 Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

22 – Realização pessoal e profissional com a função que desempenha

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
 Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

23 – Ambiente, conforto e bem estar físico do posto de trabalho

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
 Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

24 – Adequação e realismo dos objetivos individuais a atingir

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
 Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

25 – Conhecimento do contributo da sua função para garantir e/ou atingir os objetivos da qualidade

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
 Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

Avaliação da satisfação face ao trabalho entre colaboradores

26 – Ajuda, colaboração e cooperação entre todos os colaboradores

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

27 – Promoção e estímulo do trabalho em equipa

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

Avaliação da satisfação face à remuneração

28 – Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela organização

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

29 – Promoção da igualdade de remuneração para funções iguais na organização

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

30 – Remunerações praticadas na organização face às praticadas em organizações similares do sector

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

Avaliação geral

31 - Para si o que deve ser mais importante na instituição? (marque com um X as opções que considera importantes)

Simpatia do pessoal ☐ Adequação dos serviços ☐ Preço ☐ Instalações ☐
Alimentação ☐ Limpeza e Higiene ☐ Qualidade dos serviços prestados ☐

32 - De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação com a organização

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

Bem- haja pela sua colaboração!



Apêndice 6

(Questionário de avaliação da satisfação dos clientes)

Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco

Mestrado em Gerontologia Social

Trabalho de Projeto

Questionário de avaliação da satisfação dos clientes

Com este questionário, elaborado no âmbito do trabalho projeto do 2º ano do Mestrado em Gerontologia Social da Escola Superior de Educação, pretendo saber a sua perceção em relação à qualidade dos serviços prestados pela instituição onde é Cliente.

Importa salientar que todos os dados que aqui serão expressos serão confidenciais, mantendo assim o seu anonimato e apenas serão utilizados para dados estatísticos, no entanto é livre para, a qualquer momento recusar a responder às perguntas que lhe ocasionem constrangimento de qualquer natureza.

Caracterização dos Inquiridos

1- Sexo (marque com um X a opção que se aplica)

Feminino ☐ Masculino ☐

2- Idade ____ anos

3- Habilitações literárias: _____

4- Estado Civil (marque com um X a opção que se aplica)

Solteiro(a) ☐ Casado(a) ☐ Viúvo(a) ☐ Divorciado(a) ☐ Separado(a) ☐

5- Nacionalidade: _____

6- Naturalidade: _____

7- Nome da Instituição: _____

8- Que valência frequenta na Instituição? (marque com um X a opção que se aplica)

SAD ☐ Centro de dia ☐ Lar ☐

Satisfação e Qualidade dos equipamentos e serviços prestados

As questões que se seguem têm a ver com o que sente em relação ao serviço que lhe é prestado pela instituição. Por favor, responda com honestidade e rigor, colocando um X na opção que melhor descreve o que sente.

Avaliação da satisfação face às instalações e equipamentos

1 – Estado de conservação das instalações / edifícios

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

2- Limpeza, higiene e arrumação das instalações / edifícios

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

3 – Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

4 – Estado de conservação dos equipamentos

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

5 – Conforto e adequação das instalações e equipamentos

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

6 – Sistemas de segurança contra roubo, incêndio e intrusão

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

Avaliação da satisfação face aos serviços prestados

7 – Acolhimento inicial

Muito insatisfeito ☐ Insatisfeito ☐ Nem satisfeito, nem insatisfeito ☐
Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐ Não se aplica ☐

8 - Avaliação das necessidades e expectativas do Cliente

Muito insatisfeito ☐ Insatisfeito ☐ Nem satisfeito, nem insatisfeito ☐
Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐ Não se aplica ☐

9 – Horários de visitas

Muito insatisfeito ☐ Insatisfeito ☐ Nem satisfeito, nem insatisfeito ☐
Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐ Não se aplica ☐

10 – Participação no planeamento dos serviços que lhe são prestados.

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

11 – Informação sobre o Regulamento e regras de funcionamento

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

12 – Informação e participação na elaboração no seu plano individual

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

13 – Adequação das refeições aos seus gostos e necessidades

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

14 – Apoio nos cuidados de higiene e imagem de que precisa

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

15 – Apoio nos cuidados de saúde de que precisa

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

16 – Apoio na realização das suas atividades da vida diária

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

17 – Adequação das atividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal aos seus interesses e necessidades

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
 Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

18 – Diversidade e quantidade das atividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal disponibilizadas

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
 Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

Avaliação da satisfação face aos colaboradores, técnicos e dirigentes

19 – Apresentação e imagem dos colaboradores

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
 Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

20 – Simpatia, educação e atenção dos colaboradores

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
 Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

21 – Modo/ desempenho como os colaboradores prestam os serviços

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
 Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

22 – Forma como os colaboradores cumprem o seu plano individual (higiene pessoal, medicamentos, atividades ocupacionais, etc)

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
 Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

23 – Atitude comportamental dos técnicos e dirigentes da instituição

Muito satisfeito ☐ Insatisfeito ☐ Nem satisfeito, nem insatisfeito ☐
 Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐ Não se aplica ☐

24 – Disponibilidade dos colaboradores sempre que precisa do seu apoio

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
 Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

25 – Disponibilidade dos dirigentes, técnicos e colaboradores para ouvirem e apoiarem a resolução de problemas pessoais

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

26 – Apoio dos técnicos e colaboradores na sua dinamização e motivação para realizar e participar em atividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

Avaliação da satisfação face à organização e procedimentos da instituição

27 – Forma como a organização assegura a confidencialidade dos seus dados pessoais

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

28 – Nível de informação sobre mudanças/ alterações na organização

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

Avaliação geral

29 - Para si o mais importante é? (marque com um X as opções que se aplicam)

Simpatia do pessoal ☐ Adequação dos Serviços ☐ Preço ☐ Instalações ☐
Alimentação ☐ Limpeza e Higiene ☐ Qualidade dos serviços prestados ☐

30 - Em relação ao preço dos serviços prestados pela instituição, considera que este é

(marque com um X a opção que se aplica):

Barato ☐ Razoável ☐ Caro ☐ Muito caro ☐ Não sei ☐

31 – De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação com os serviços prestados por esta instituição

Nada satisfeito ☐ Pouco satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Muito satisfeito ☐
Totalmente satisfeito ☐ Não sei ☐ Não se aplica ☐

32 - Se um amigo ou familiar precisasse, recomendaria esta instituição?

Sim ☐ Não ☐

Bem- haja pela sua colaboração!



